

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA
OSTRAVA

EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA VEŘEJNÉ EKONOMIKY

Zhodnocení implementace standardů v podmínkách vybraných
městských knihoven

Evaluation of Standards Implementation in Terms of Selected Town
Libraries

Student: Bc. Jitka Pawlasová

Vedoucí diplomové práce: doc. Ing. Iveta Vrabková, PhD.

Ostrava 2018

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra veřejné ekonomiky

Zadání diplomové práce

Student:

Bc. Jitka Pawlasová

Studijní program:

N6202 Hospodářská politika a správa

Studijní obor:

6202T055 Veřejná ekonomika a správa

Téma:

Zhodnocení implementace standardů v podmínkách vybraných
městských knihoven
Evaluation of Standards Implementation in Terms of Selected Town
Libraries

Jazyk vypracování:

čeština

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
2. Role standardů ve veřejných službách
3. Parametry Standardů dobré knihovny
4. Zhodnocení implementace standardů ve vybraných městských knihovnách
5. Závěr

Seznam použité literatury

Seznam zkratk

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Seznam příloh

Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

DOOREN, W., G. BOUCKAERT and J. HALLIGAN. *Performance Management in the Public Sector*. New York: Routledge, 2010. ISBN 978-0-415-37104-9.

STEJSKAL, Jan. *Měření hodnoty služeb (na příkladu veřejných knihoven)*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2013. 206 s. ISBN 978-80-7478-412-5.

VRABKOVÁ, Iveta a kol. *Příspěvkové organizace: postavení, úkoly a technická efektivnost*. Ostrava: VŠB-TU Ostrava, 2017. 208 s. ISBN 978-80-248-4028-4.

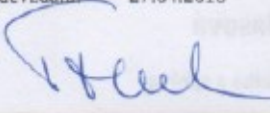
Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.


Vedoucí diplomové práce: **Ing. Iveta Vrabková, Ph.D.**

Datum zadání: 24.11.2017

Datum odevzdání: 27.04.2018




doc. Ing. Petr Tománek, CSc.
vedoucí katedry


prof. Dr. Ing. Zdeněk Zmeškal
děkan fakulty

Místopřesežně prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci včetně příloh vypracovala samostatně
a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Ostravě dne 29.6.2018


Bc. Jitka Pawlasová

Obsah

1	ÚVOD	4
2	ROLE STANDARDŮ VE VEŘEJNÝCH SLUŽBÁCH.....	6
2.1	Veřejné služby.....	6
2.2	Cena veřejných služeb.....	8
2.3	Standardy veřejných služeb.....	14
3	PARAMETRY STANDARDŮ DOBRÉ KNIHOVNY	17
3.1	Služby veřejných knihoven	17
3.2	Standardy veřejných knihoven	20
3.3	Indikátory Standardu pro dobrou knihovnu	25
4	ZHODNOCENÍ IMPLEMENTACE STANDARDŮ VE VYBRANÝCH MĚSTSKÝCH KNIHOVNÁCH.....	33
4.1	Charakteristika vybraných městských knihoven	33
4.2	Přístupy hodnocení plnění Standardu dobré knihovny.....	37
4.2.1	Bodové subjektivní hodnocení kritérií Standardu dobré knihovny – MODEL 1...	38
4.2.2	Hodnocení naplňování Standardu dobré knihovny dle metody TOPSIS – MODEL 2...	43
4.2.3	Shrnutí obou přístupů hodnocení naplňování Standardu dobré knihovny	46
4.2.4	Shrnutí, doporučení	50
5	ZÁVĚR	52
	Seznam použité literatury.....	54
	Seznam zkratk.....	58
	Prohlášení o využití výsledků diplomové práce.....	
	Přílohy.....	

1 ÚVOD

Městské knihovny se staly nedílnou součástí života většiny populace. S knihovnami se přichází do styku většinou již v útlém dětství. Knihy a potažmo knihovny mají hlubokou historii a tvořitelé či uživatelé knih se odedávna považovali za osoby vzdělané, intelektuální. Městské veřejné knihovny a jejich služby jsou dnes každým občanem vnímány jako samozřejmost, ale kvalita jejich služeb zůstává zpravidla v pozadí.

Veřejné městské knihovny jsou téměř výhradně financovány z veřejných prostředků, a proto by měly být kladeny vysoké nároky na kvalitu těchto služeb a také na samotné fungování těchto institucí. Knihovny by měly být flexibilní a rychle reagující na změny a požadavky dané společnosti. V dnešní elektronizované době se musí i knihovny přizpůsobit nárůstu informací dostupných ve virtuálním prostoru. Důležitým aspektem pro veřejné knihovny bylo přehodnotit své dosavadní fungování a zavést moderní mechanismy s ohledem na potřeby a vývoj společnosti. I proto bylo zapotřebí některé služby veřejných knihoven standardizovat a určit jejich směr, kvalitu a kvantitu. Mnoho veřejných knihoven si uvědomuje potřebu zvyšování kvality svých služeb, a proto se ze své vůle připojily do projektu „benchmarking knihoven“ a tím poskytly informace o své instituci pro komparaci s ostatními.

Tato diplomová práce se zabývá zhodnocením naplňování Standardu dobré knihovny, což je projekt Ministerstva kultury k podpoře a zkvalitnění služeb veřejných knihoven. Standardy veřejných knihoven vymezují dosažitelné a zároveň minimální úrovně poskytovaných služeb. Pro diplomovou práci byl vybrán soubor patnácti knihoven, kde je možno zhodnotit jejich kvalitativní a kvantitativní fungování. Diplomová práce využívá pro hodnocení fungování knihoven jak subjektivní bodovací komparativní metodu, tak i metodu TOPSIS (Technique of Order Preferences by Similarity to an Ideal Solution), jež je metoda založena na výběru varianty, která je nejbližší tzv. ideální variantě.

Cílem diplomové práce je zhodnocení stavu naplňování Standardu dobré knihovny v podmínkách 15 vybraných městských knihoven, s obsluhovanou populací 6800 až 8800 obyvatel, za období 2014 až 2016.

Pro hodnocení byly vytvořeny dva základní modely a označeny jako Model 1 a Model 2. Model 1 pracuje se subjektivním hodnocením jednotlivých kritérií Standardu dobré knihovny. Model 2 pracuje nejen se vstupy v podobě kritérií Standardu dobré knihovny, ale také s váhami jednotlivých kritérií.

K podpoře dosažení stanoveného cíle sleduje diplomová práce dvě základní hypotézy.

H1: 70 % zkoumaných městských knihoven odpovídá v plném rozsahu stanoveným standardům knihoven.

H2: Dle metody TOPSIS se na prvních třech místech umístí knihovny v obcích s nejvyšším počtem obyvatel dané obce.

Jako kritérium pro výběr souboru městských knihoven je zde brán v potaz počet obyvatel dané obce, jež byl zvolen ve velikosti 6800 až 8800 obyvatel.

Diplomová práce je rozdělena do pěti kapitol. Obsahem druhé kapitoly je role standardů ve veřejných službách. Charakterizuje jak samotné veřejné služby, tak i jejich uživatelé, poskytovatelé a oblasti veřejných služeb v rámci ČR i EU. Popisuje stanovení ceny za veřejnou službu. Druhá kapitola vysvětluje také koncept s názvem „Hodnota za peníze“, který se snaží o dosažení maximální efektivity v poskytování veřejných služeb a metodu „VfM“, která především přináší návrhy řešení pro analýzu výkonnosti u neziskových organizací. Další popisovanou metodou je metoda ROI, což je metoda analýzy návratnosti investic. Posledním bodem druhé kapitoly jsou charakterizovány standardy veřejných služeb.

Ve třetí kapitole se pojednává o parametrech standardů dobré knihovny. V této kapitole jsou na začátku charakterizovány samotné služby veřejných knihoven a následně jsou popsány Standardy veřejných knihoven a jejich indikátory.

Ve čtvrté kapitole již probíhá zhodnocení implementace standardu ve vybraných městských knihovnách. Zhodnocení se bude opírat o výsledky analýzy, která bude realizována dle metody bodovací a dle TOPSIS. Začátkem této kapitoly jsou krátce charakterizovány vybrané městské knihovny a určeny kritéria hodnocení. Výběr kritérií bude zohledňovat platné standardy dobré knihovny. Následovat bude hodnocení plnění standardu dle dvou přístupů. Prvním přístupem je bodovací subjektivní metoda hodnocení a druhým přístupem hodnocení je již zmíněná metoda TOPSIS. Závěrem čtvrté kapitoly budou výsledky vyhodnoceny a porovnány.

2 ROLE STANDARDŮ VE VEŘEJNÝCH SLUŽBÁCH

2.1 Veřejné služby

Halásek (2004, s. 4) definuje veřejné služby následovně: „Veřejnými službami obvykle nazýváme ty služby, které jsou vytvořené, organizované nebo regulované orgánem veřejné správy, přičemž je zajištěno, že služba je poskytována způsobem, který lze považovat za nezbytný pro uspokojení společenských potřeb při respektování principu subsidiarity.“

Obdobně o veřejných službách píše ve své knize Peková (2008, s. 54): „V praxi se velmi často používá pro veřejné statky spíše termín veřejná služba jako netržní služba, a to zpravidla pro nehmotné veřejné statky, jejímž výsledkem není vlastnictví (např. služby ve školství, ve zdravotnictví, v kultuře apod.).“

Dále Peková popisuje typické vlastnosti veřejných služeb:

- „nehmotnost,
- neoddělitelnost ve smyslu neoddělitelnosti produkce a spotřeby s přímým kontaktem na uživatele služby,
- nestálost ve smyslu nestejné kvality, kterou jednotlivý uživatelé veřejné služby dostávají,
- neskladovatelnost služby a nezničitelnost služby, pokud není využita uživatelem,
- nemožnost vlastnictví služby, lze vlastnit pouze právo na poskytnutí služby.“

Z hlediska spotřebitele popisuje veřejné služby také Vrabková (2017, s. 8): „Z hlediska spotřebitele (uživatele) mají veřejné služby podobu (a) věcné služby – ve formě např. péče, pomoci, ochrany, informací, poznání, zážitku, osobní aktivity; (b) materiálního požitku – peněžní (např. příspěvek, podpora, dávka) nebo hmotný (např. strava, léky, pomůcky); (c) úředního, resp. správního postupu a výstupu – rozhodnutí ve správním řízení, jehož výsledkem je např. oprávnění, vysvědčení, osvědčení.“

Garantem veřejných služeb je dle Ochrany: „orgán veřejné správy definovaný zákonem. Z tohoto hlediska můžeme rozlišit veřejné služby zabezpečované na centrální úrovni (např. bezpečnost, obrana) a veřejné služby zabezpečované na úrovni samospráv (veřejná doprava, odvoz komunálního odpadu).“ Ochrana (2007, s. 9). Z toho vyplývá, že garantem veřejných služeb může být stát, kraj, obec či právnická nebo fyzická osoba.

Poskytovatelem veřejných služeb bývá zpravidla veřejná správa, která tak činí v rámci své věcné i územní působnosti. Poskytovatelem (producentem) veřejných služeb může být také soukromý subjekt, přičemž platí, že míra zapojení takového subjektu je dána typem veřejné služby. Ochmana a kol. (2007) popisuje formy poskytování veřejných služeb jako interní (in house) nebo externí (contracting-out). Přičemž interní formu realizuje veřejná správa prostřednictvím svých orgánů, příspěvkových organizací, obchodních společností, obecně prospěšných společností apod. Kdežto externí forma poskytování služeb se provádí prostřednictvím veřejných zakázek anebo PPP projektů skrze soukromý subjekt (veřejná organizace uzavírá kontrakt se soukromou organizací o poskytování dané veřejné služby). (Vrabková, 2017, s 9)

Obecně se za **uživatele veřejných služeb** považují občané, kteří vytvářejí různorodé sociální skupiny. Každá taková sociální skupina má potom různé požadavky a potřeby. Jejich požadavky a potřeby jsou srovnávané s platnou legislativou, anebo se také stávají nějakým kompromisem mezi možnostmi poskytovatele a požadavky uživatele.

Oblasti veřejných služeb jsou široké a zatím komplexní katalog či seznam veřejných služeb žádná česká legislativa nijak neupravuje a nejsou ani nijak metodicky vymezené. Určité pokusy o katalogizaci nebo metodické vymezení proběhly v souvislosti s návrhy standardizace veřejných služeb, např. usnesení vlády ČR č. 164 z roku 2002. Ovšem, do současnosti platí, že jednotlivým odvětvím veřejných služeb je poskytována různá pozornost jak legislativní, tak i finanční.

Oblasti veřejných služeb lze vymezit například podle: národní statistické klasifikace CZ-COFOG, národní statistické klasifikace CZ NACE, legislativního členění veřejných rozpočtů (odvětvové třídění rozpočtové skladby), oblasti veřejného sektoru.

Např. Český statistický úřad člení veřejné služby dle oddílů klasifikace (CZ-COFOG) na těchto deset oblastí: všeobecné veřejné služby, obrana, veřejný pořádek a bezpečnost, ekonomické záležitosti, ochrana životního prostředí, bydlení a společenská infrastruktura, zdraví, rekreace, kultura a náboženství, vzdělávání, sociální věci.

Pokud se lze zaměřit na veřejné služby z pohledu veřejných statků, tak se prvotně statky dají rozdělit na čisté a smíšené. V případě **čistého veřejného statku** nelze jejich spotřebu nijak omezovat a také spotřeba čistého veřejného statku jedním subjektem nijak nesnižuje nabídku tohoto statku pro ostatní subjekty. Z toho vyplývá, že mezní náklady při poskytování tohoto statku dalšímu spotřebiteli jsou nulové (tzv. Paretovsky optimální alokace zdrojů). Ovšem

většina statků jsou smíšené veřejné statky. Většinou se jedná o služby, které se poskytují v rámci zdravotnictví, školství, kultury apod. Členění lze provést také na základě pravidel vylučitelnosti či nevylučitelnosti ze spotřeby a dělitelnosti či nedělitelnosti, tak jak reprezentuje Tab 2.1.

Tab 2.1 Členění veřejných statků dle spotřeby

	Nedělitelnost	Dělitelnost
Nevylučitelnost	Čisté veřejné statky, např. národní obrana, pouliční osvětlení.	Smíšené veřejné statky, např. knihovnické služby, zdravotní péče.
Vylučitelnost	Smíšené veřejné statky, např. hromadná veřejná doprava, divadelní představení.	Čisté soukromé tržní statky, např. soukromá výuka, taxi služba.

Zdroj: Vrabková a kol., Příspěvkové organizace (2017), vlastní zpracování

Veřejné služby se staly předmětem debat také na poli Evropské Unie. Problematika veřejných služeb začala v ČR gradovat po vstupu naší země do Evropské Unie. Hlavním záměrem EU bylo nastavit stejná pravidla pro všechny členské země a vytvořit společný trh. EU se rozhodla zavést několik pojmů, které vystihují podstatu těchto služeb. EU začala používat pojem služby ve veřejném zájmu jakožto služby, které jsou veřejnými institucemi pokládány za věc veřejného zájmu a řídí se specifickými pravidly pro veřejnou službu. Ovšem dosáhnout v tomto směru společné politiky není jednoduché, a proto se zabezpečování těchto služeb ponechalo zatím v kompetenci jednotlivým členským zemím. Při čemž každý stát musí dodržet určité závazky v podobě společných prvků, které představují základní hodnoty a cíle všech členských států EU. Evropská komise tak stanovila několik prvků, které měly jednotlivým státům napomáhat k dosažení základních cílů. K těmto prvkům patří: univerzálnost služby, kontinuita služby, kvalita služby, cenová dostupnost, ochrana uživatele a spotřebitele. Uvedené prvky měly představovat základní cíle a hodnoty všech členských států Evropské unie, které byly upraveny v několika právních předpisech. (Halásková M., Halásková R., 2014)

2.2 Cena veřejných služeb

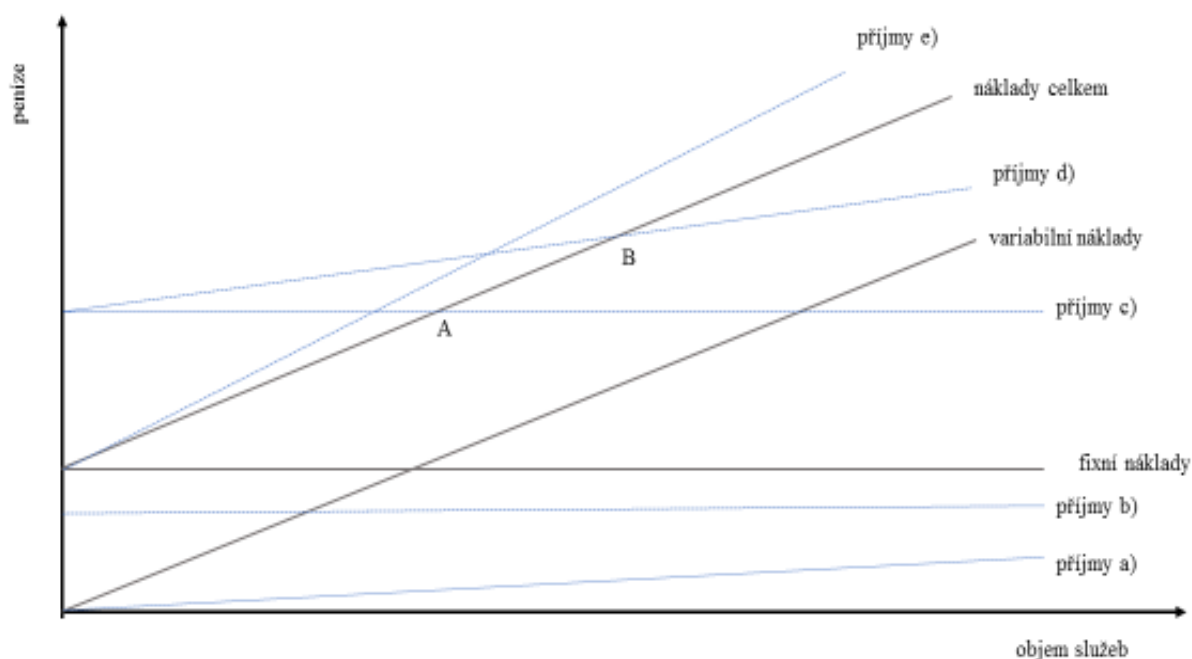
Cena obecně je odrazem toho, kolik je zákazník za danou službu (statek) ochoten zaplatit. Ve veřejných službách je nutno problematiku ceny pojmut o něco širěji. Faktem je, že na dodání

veřejné služby je nutno vynaložit lidskou činnost (často značně kvalifikovanou lidskou práci), energii, materiál a také je nutno počítat s amortizací budov a technického vybavení. Jednoznačně tedy vznikají objektivní náklady. Míra těchto nákladů záleží nejen na objemu poskytovaných služeb, ale do určité míry také na tom, jak je schopen dodavatel hospodařit se svými lidskými, materiálními a finančními zdroji. U veřejných služeb jsou tyto náklady kryty zejména z veřejných zdrojů (rozpočty, příspěvky nebo dotace). Tyto zdroje však jsou zpravidla omezeny. Dalším zdroje krytí jsou pak platby od uživatele (platí tam, kde se taková platba očekává – regulované ceny, poplatky a další).

O ceně se většinou hovoří jen v souvislosti s platbou od přímého uživatele, ale cenou za veřejné služby je také platba z centralizovaných zdrojů. U mnoha veřejných služeb dostává dodavatel pouze vymezený nákladový rozpočet a ten nesmí překročit. Tento příspěvek z veřejných zdrojů plní vlastně roli ceny, jelikož přidělení příspěvku je podmíněno poskytováním příslušných veřejných služeb koncovým uživatelům. Tam, kde není daná přímá vazba mezi platbou z veřejných zdrojů a poskytováním definované služby ve vymezené kvalitě, může dojít k odloučení veřejné služby od ceny. To by mohlo mít za následek fakt, že: a) dodavatel by se necítil odpovědný za dodání služby v nezbytném objemu i kvalitě, b) veřejný plátc by se necítil odpovědný za úhradu objednaných služeb. V obou případech by došlo k poškození uživatelů služeb a také daňových poplatníků, jejichž daně by byly vynakládány neefektivně.

Tam kde uživatel objektivně platit nemůže, jsou veřejné služby poskytovány zcela bezplatně (např. služby základních škol). Bezplatně se veřejné služby poskytují také tam, kde by zpoplatnění bylo kontraproduktivní (např. záchranné služby). Uživatelé však mívají často milný dojem, že jsou veřejné služby „zadarmo“, což vede k nadužívání nebo zneužívání těchto služeb. Proto je zde snaha tyto služby regulovat. Regulace může mít podobu například různých uživatelských poplatků, přičemž význam mají více psychologický nežli ekonomický. Takový psychologický moment může však mít na uživatele jak pozitivní dopad ve formě regulace nadužívání či zneužívání služeb, tak i negativní dopad, kdy je uživatel od využívání této služby zcela odrazen, a to zejména v případě, kdy existuje bezplatná alternativa. I z tohoto hlediska je podstatné správné nastavení cenové strategie. Vztah mezi platbami, objemem veřejných služeb a náklady jejich dodavatele ukazuje následující Obr. 2.1.

Obr 2.1 Průběh nákladů a tržeb při omezených zdrojích



Zdroj: Jakub Slavík, Marketing a strategické řízení ve veřejných službách (2014)

Na obrázku lze vidět, že pokud by se příjmy dodavatele veřejné služby zvyšovaly pomaleji než variabilní náklady („příjmy a“), potom by provozování této služby bylo pro dodavatele pokaždé neefektivní. Podobně tomu bude, pokud by dodavatel inkasoval fixní příjem (např. ve formě dotací), který nepokryje ani fixní náklady („příjmy b“). Pokud bude poskytovatel inkasovat pevný příjem, který mu pokryje fixní náklady a část variabilních nákladů (na obrázku: „příjmy c“), bude ochoten tyto služby provozovat až do objemu služeb, při kterém celkové náklady převýší pevnou část příjmů (bod „A“). Podobně tomu bude, pokud bude mít platba pevnou část a variabilní část, jež roste pomalejším tempem než variabilní náklady (na obrázku: „příjmy d“). V tomto případě bude mít poskytovatel zájem na provozování těchto služeb až do objemu v bodě „B“.

Ideální stav by byl v případě, že: **a)** celkové příjmy by byly zcela závislé na objemu služeb a zároveň by rostly rychleji než variabilní náklady, aby bylo možné dosáhnout bodu zvratu (tak jako v komerční sféře), **b)** nebo když by platba dodavateli (poskytovateli služeb) obsahovala fixní část pokrývající fixní náklady a variabilní část, která by mírně převyšovala (nebo minimálně kopírovala) variabilní náklady (na obrázku 2.1 – příjmy e)).

U veřejných služeb se nepředpokládá, že by poplatky od uživatelů pokryly plně náklady poskytovatele (dodavatele). Bylo by ovšem vhodné, aby tyto poplatky pokryly minimálně variabilní náklady. Pokud nelze poplatky pokrýt alespoň variabilní náklady je vhodné

konstruovat platby z centralizovaných zdrojů jako závislé na výši dodávaných služeb (např. v podobě poplatků za výkony). Potom by poplatky za vykázané výkony společně s uživatelskými poplatky umožnily dodavateli dosáhnout bodu zvratu a následně i zisku. Variantou je, aby takové platby obsahovaly přiměřeně vysokou fixní část a variabilní část, která by spolu s poplatky od uživatelů převyšovala variabilní náklady (viz příjmy e) na obrázku 2.1).

Tvorba zisku je důležitá v případě, že chceme, aby dodavatel veřejných služeb měl potenciál vytvářet vlastní finanční zdroje, a aby byl odpovědný za efektivní vynakládání těchto zdrojů.

Pokud takovéto řešení není z jakýchkoliv důvodů možné (např. díky omezeným zdrojům), je na zvážení, zda objem dodávaných veřejných služeb (v okamžiku, kdy přestane být pro dodavatele efektivní – bod A a B na obrázku 2.1), není nižší oproti objemu společensky žádoucímu. Dle toho je nutné přizpůsobit objem plateb dodavateli, nebo napomoci snižování jeho nákladů. Jednoduše je efektivnější nastavit takový mechanismus finančního řízení, aby byly finanční prostředky vynakládány hospodárně a přinášely co možná největší užitek lidem, pro které je veřejná služba určena. (Slavík J., 2014)

Ve veřejné sféře bývá velkým problémem neschopnost vyjádřit peněžní hodnotu některých poskytovaných veřejných služeb. „**Hodnota za peníze**“ je koncepce, která se snaží o zajištění maximální efektivnosti, tím že vytváří tlak na poskytovatele veřejných služeb (aby sám poskytovatel hodnotil svou výkonnost). Jedná se o všeobecnou snahu k zajištění maximální efektivnosti veřejných služeb (kvalitativních i kvantitativních). Tlak na poskytovatele přichází také ze strany garantů veřejných služeb (státu, krajů, obcí), a to ve formě úspor. Mnohdy je tlak spojen také s požadavkem, aby zejména neziskové organizace poskytující kolektivní statky vystupovaly jako komerční subjekty, jelikož poté lze celkově lépe analyzovat jejich výkonnost. Cílem je maximalizovat efektivnost neboli ziskat maximální výstup za vložené peníze. V USA vznikla metoda s názvem „Value-for-Money“, dále též „VfM“, která integruje veškeré požadavky výše uvedené koncepce. Metoda „VfM“ přináší především návrhy řešení pro analýzy výkonnosti v neziskových organizacích. Metoda je založena na primárních ukazatelích efektivnosti, tzv. 3E¹ (pravidla: hospodárnosti, účelnosti, efektivnosti). Hospodárnost vyžaduje, aby zdroje vynakládané subjektem na zajištění dané činnosti byly k dispozici v náležitou dobu, v náležitém množství, v odpovídající kvalitě a za co nejvýhodnější cenu. Účelnosti se rozumí takové použití veřejných prostředků, kterými je zajištěna optimální míra dosažení cílů (neboli

¹ 3E zkratka pramení z počátečních písmen anglických slov, která vyjadřují individuální složky efektivnosti: economy – hospodárnost, efficiency – účelnost, effectiveness – efektivnost.

dosažení účelu). Efektivní je taková činnost, při které jsou zajištěny maximální výstupy z daných zdrojů, tj. nejlepší poměr mezi vstupy a výstupy. V zásadě slouží metoda „VfM“ k posouzení, zda organizace získala maximální užitek ze služeb, které poskytuje s danými zdroji.

K celkovému hodnocení „VfM“ se potom používá přístup benchmarkingu, tedy citlivého porovnání individuálních oblastí, jimiž jsou účelnost, hospodárnost a efektivita. Tyto oblasti se následně porovnávají mezi jednotlivými, zkoumanými poskytovateli veřejných služeb. Handicapem „VfM“ je, že hodnocení výkonnosti lze provést výhradně mezi homogenními veřejnými službami. Prostřednictvím funkce lze hospodárnost, efektivnost a účelnost, dle Stejskala formulovat takto:

$$H_{ij} = \prod_{z=1}^n h^z_{ij} \quad (2.1)$$

$$E_{ij} = \prod_{z=1}^n e^z_{ij} \quad (2.2)$$

$$U_{ij} = \prod_{z=1}^n u^z_{ij} \quad (2.3)$$

Přičemž platí že:

H_{ij} je celkový ukazatel hospodárnosti organizace i v roce j ,

h^z_{ij}je parciální ukazatel hospodárnosti organizace i v roce j ,

E_{ij}je celkový ukazatel efektivnosti organizace i v roce j ,

e^z_{ij}je parciální ukazatel efektivnosti organizace i v roce j ,

U_{ij}je celkový ukazatel účelnosti organizace i v roce j ,

u^z_{ij}je parciální ukazatel účelnosti organizace i v roce j .

Pro výpočet „VfM“ se používají normalizované hodnoty jednotlivých ukazatelů, přičemž nezbytností je zahrnutí i multiplikačního efektu. Celkový ukazatel hodnoty za peníze, při respektování multiplikačního efektu, lze dle Stejskala, potom vyjádřit následovně. (Stejskal a kolektiv, 2013)

$$VfM_{ij} = \frac{1}{\log \frac{1}{(H_{ij} E_{ij} U_{ij})}} \quad (2.4)$$

Tuto metodiku lze dobře využít za předpokladu, že kritéria pro hodnocení pramení z reálných cílů a požadavků spotřebitelů (uživatelů služeb / občanů). Kritéria by měla být také schopna transformovat se do managementu organizace a do některých strategických dokumentů, jako např. BSC – balanced scorecard. Dále by měla kritéria vycházet z požadavků SMART cílů.

V praxi se k analýze efektivnosti (výkonnosti poskytovatele) využívají i jiné metody, ať už více či méně komplexní. Většina z nich však vychází z principů „VfM“. Všechny metody však narážejí na spoustu problémů vzhledem k obtížnosti měřitelnosti výstupu. Problémy lze odstranit při využití některých dalších metod, kde je možné vytěžit komplexnější vstupní údaje pro analýzu efektivnosti. (Stejskal, 2013)

Pro **služby veřejných knihoven** se často využívá **metoda analýzy návratnosti investic ROI**, z anglického Return on Investment. Záměrem této metody je přiblížit roli knihoven v našem světě. Studie zahrnuje „tvrdé hodnoty“, které lze lehce převést do financí a také „měkké hodnoty“, které nám více říkají o lidech, jenž knihovnické činnosti realizují (např. kvalita života, rozvoj vzdělání a řada dalších). Index ROI prakticky určuje poměr utržených finančních prostředků (přínosy, zisky) k finančním prostředkům investovaným (náklady). Dosadit lze do vzorce:

$$\text{Efektivita knihovny} = \frac{\text{hodnota poskytovaných služeb}}{\text{náklady na provoz}}$$

Zatímco náklady jsou v podstatě dobře měřitelné, přičemž by se měly odečíst mimořádné investice a oproti tomu by se měly přičíst náklady hrazené zřizovatelem (např. nájmy). S vyčíslením knihovnických služeb je to komplikovanější, a proto byli tvůrci této metodiky nuceni se obrátit na uživatele služeb. Uživatelé museli oslovit s otázkou: kolik by byli ochotni za danou knihovnickou službu zaplatit a kolik jim knihovna ušetřila peněz, tím že jim danou publikaci půjčila? Cílem bylo transformovat subjektivní pocit, že jim knihovna poskytuje užitečné a hodnotné služby, ve skutečné číslo, které je možno dosadit do vzorce.

Autoři metodiky ROI dovršili svůj projekt, tím že zveřejnili softwarový nástroj pro výpočet efektivity knihovny, který je pro knihovny dostupný i na internetu. A co knihovnám vlastně výsledky z tohoto vzorce říkají? Například pokud knihovně vyjde konečný výsledek číslo 6, znamená to, že za každou jednu vloženou korunu veřejných prostředků knihovna poskytla občanům (uživatelům) službu v hodnotě 6 Kč. Knihovny jsou potom schopny pomocí ROI indexu doložit svému zřizovateli, že jeho vložené prostředky jsou využívány hospodárně. Výsledek indexu ROI bývá také často sdělován v poměru – např. 6:1, což opět vyjadřuje

skutečnost, že jedna koruna z rozpočtu přinese šest korun vnímaného užitku spotřebiteli služby. (Semrádová, 2016)

2.3 Standardy veřejných služeb

Standard je termín, který pramení z angličtiny. Dle informačního systému² je **standard** podrobná sestava popisů produktů nebo služeb (nenormativních či normativních) vytvářející komparativní základnu. **Standardem** ve veřejné službě se rozumí minimální úrovni kvalitativních a kvantitativních parametrů v zákonem vymezené veřejné službě (podoba státní normy). Díky standardizaci veřejných služeb by mělo být dosaženo větší efektivity a symetrie informací při poskytování konkrétní služby v návaznosti na její dostupnost a kvalitu. Pro každou činnost (službu) by měly být vytvořeny standardy, tzn. nastaveny optimální procesní postupy, včetně organizačních, ekonomických i personálních principů.

Kvalita veřejných služeb je stále více diskutované téma jak u odborníků, tak i laické veřejnosti. V minulosti byla otázka kvality řešena hlavně v komerční sféře, ale postupně se kvalitou začala zabývat také sféra veřejná. Kvalita se obecně chápe jako vlastnost, resp. soubor vlastností, které produktu (službě) dávají schopnost splnit požadavky spotřebitele. Ve veřejném sektoru je spotřebitel omezen tím faktem, že si nemůže poskytovatelé služeb vybírat. I přes tuto skutečnost má spotřebitel nárok na určitý standard, komfort či určité požadavky. Ovšem v některých oblastech veřejného sektoru se přeci jen nachází jistá konkurence, kterou je např. soukromé školství, soukromé sociální služby či soukromé zdravotnictví. Tímto se vlastně vytváří tlak na veřejný sektor, co se kvality a efektivity služeb týče.

Rozdíly mezi kvalitou ve veřejném a soukromém sektoru mohou být rozděleny do tří oblastí. Soukromý sektor má potřeby určené trhem a veřejný sektor respektuje politický podtext určených potřeb. Ve veřejném sektoru nelze využít motivaci ziskovosti, ale hlavně zde existují určité právní předpisy.

Kvalita veřejných služeb může být hodnocena z objektivního pohledu nebo subjektivního pohledu. Z objektivního pohledu je služba hodnocena na základě dané normy, standardu apod. Ze subjektivního pohledu lze hodnotit dle individuálních preferencí zákazníků (spotřebitelů) – každý spotřebitel má jiné preference a nároky na danou službu. Hodnocení kvality služby může

² INFORMAČNÍ SYSTÉM, Česko-anglický výkladový slovník pro Building Information Modeling („BIM“)

ovlivnit: prostředí, kde je služba vykonávána, přístup zaměstnanců, pohodlí, bezpečí, informace, čas.

Kvalitní veřejná služba by měla být: dostupná, spolehlivá, kompetentní a způsobilá, efektivní, empatická, komunikativní, bezpečná a důvěryhodná. Hodnocení kvality ve veřejném sektoru by mělo vycházet z jejich hlavních cílů, kterými jsou: kvalitní život občanů, rozvoj a zvýšení kvality poskytovaných služeb. Z tohoto hlediska bývá měřítkem hodnocení: kvalita poskytovaných služeb směrem k zákazníkovi, výkonnost veřejných služeb a vynaložené náklady na poskytované služby. Právě z důvodu zvyšování kvality veřejných služeb a jejich dostupností se setkáváme se stále větším zájmem zavádět do veřejného sektoru metody určování a posuzování kvality, které se běžně využívají v komerčním prostředí. Mezi nejčastější metody hodnocení kvality veřejných služeb patří: model CAF, benchmarking, Balanced Scorecard, Mezinárodní program místní Agenda 21 anebo Standard ISO.

Na kvalitu ve veřejném sektoru se kladou vysoké nároky, hlavně díky potřebám společnosti, které se neustále mění a vyvíjí. Veřejná správa by měla co nejefektivněji uspokojovat potřeby a očekávání svých občanů. Z toho vyplývá, že je důležitá nejen kvalita, ale také efektivnost.

Efektivnost lze všeobecně definovat jako poměr mezi vstupy a výstupy (viz metodika ROI v kapitole 2.2), tedy poměr nákladů na danou službu či statek a získaným výsledkem. Ve veřejném sektoru však nelze porovnávat ekonomickou efektivitu, protože veřejný sektor má odlišné cíle a smysl než sektor komerční. Celkovou úroveň a efektivnost veřejného sektoru ovlivňují faktory jako úroveň společnosti, politika státu, veřejná kontrola, vývoj vědy a techniky, způsob financování apod.

Efektivnost má význam absence plýtvání neboli co nejefektivnější využívání zdrojů k uspokojování potřeb a tužeb lidí. Problémem však není dosahování určité míry efektivnosti, ale problémem je vyjádření a způsob měření efektivnosti. Každý statek či služba má uspokojovat určitou potřebu. Míra uspokojení potřeb ve vztahu k alokovaným finančním zdrojům může pomoci vystihnout efektivnost ve veřejném sektoru.

Efektivnost ve veřejném sektoru lze měřit pomocí mnoha metod. Metody výpočtu efektivnosti se využívají především k odhalení oblastí a příčin neefektivnosti (např. Model Data Envelopment Analysis). Snahou je neefektivnosti předcházet či tento negativní jev eliminovat. Dle autorů Dooren, Bouckaert and Halligan (2010) lze ekonomickou výkonnost veřejného sektoru, respektive veřejné služby vyvodit z produkčního procesu, kde na procesním principu se vstupy podněcené veřejným zadáním transformují za určitých podmínek na výstupy

organizace nebo programu. Přesto, klíčovým parametrem výkonnosti veřejné produkce není výstup, ale výsledek a ten je konfrontován s původním záměrem (veřejným zadáním, iniciační společenskou potřebou a také dopadem na životní prostředí). Alternativou výkonnosti je pak realizovaná veřejná hodnota.

V České republice se za zlomové období považuje období po roce 2000, kdy se vláda ČR začala aktivně zabývat otázkou a řešením dostupnosti a kvality ve veřejných službách. Vláda kladla důraz na kvalitu ve veřejných službách a také na dostupnost veřejných služeb především z pohledu občana jakožto zákazníka. Vláda v roce 2002 vymezila stěžejní cíle v různých oblastech, např. zvýšení kvality vzdělávání, zkvalitnění dopravní obslužnosti, udržení územní dostupnosti poštovních služeb, standardizaci pro jednotlivé formy zdravotní péče, podpora kultury a další. Snahy dané vládou v roce 2002 pokračovaly i v dalších obdobích a v současnosti se standardizace týká následujících veřejných služeb: sociální služby, doprava, školství, kultura a tělesná kultura, zdravotnictví, informační služby.

Účelem zavádění standardů do veřejných služeb mělo být zajištění potřebného množství poskytovaných služeb a také zajištění minimální úrovně kvality. Zaváděním standardů do veřejného sektoru by se mělo usnadnit sledování a posuzování kvality poskytovaných služeb (s ohledem na rostoucí nároky uživatelů).

Očekávanými přínosy zavádění standardů do veřejného sektoru jsou zkvalitnění a zefektivnění poskytovaných veřejných služeb. Přínosem by také měla být určitá záruka kvality a zjednodušení kontroly těchto služeb. Důležitým přínosem by mělo také být efektivnější využívání finančních prostředků a rozvoj alternativních veřejných služeb. Písemná podoba standardů má pro společnost značný význam, neboť dodržování standardů vnáší do činnosti větší řád a pořádek. Nicméně každý poskytovatel si může určit obširnější ukazatele na základě svého uvážení. (Halásek, 2004)

3 PARAMETRY STANDARDŮ DOBRÉ KNIHOVNY

3.1 Služby veřejných knihoven

Služby veřejných knihoven se řadí do skupiny smíšených kolektivních statků. I knihovnické služby jsou službami veřejnými a přinášejí prospěch společnosti.

V České republice lze knihovny rozdělit: a) dle dostupnosti služeb pro veřejnost, b) dle knihovního zákona. **Dle dostupnosti služeb** pro veřejnost je možno knihovny rozdělit následovně: **Veřejné knihovny**, které jsou dostupné pro všechny (obecní, městské, krajské, národní, specializované); **vysokoškolské knihovny**, které obsahují specializovaný fond zaměřený na zabezpečení vyučování jednotlivých oborů; **specializované knihovny umístěné v neveřejných objektech**, jež představují knihovny výrobních organizací, obchodních organizací či knihovny nemocnic a výzkumných ústavů; **zámecké knihovny**, které poskytují své služby zpravidla na základě dohody k badatelským záměrům; **školní knihovny**, které jsou spravovány z rozpočtu škol a slouží žákům či učitelům základních, středních či vyšších škol.

Podle knihovního zákona se knihovny dělí na: A) **knihovny zřizované Ministerstvem kultury ČR**, kde spadá Národní knihovna České Republiky, Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana a Moravská zemská knihovna v Brně. B) **Krajské knihovny**, které jsou zřizovány příslušným orgánem kraje a jejich povinností je zajišťovat tzv. regionální služby pro ostatní základní knihovny v příslušném kraji. Regionálními službami se rozumí např. vzdělávání knihovníků, řešení problematiky výměnných fondů apod. C) **Základní knihovny**, které vykonávají informační, kulturní a vzdělávací činnosti. D) **Specializované knihovny**, které mají snahu doplňovat svůj fond v relativní úplnosti dle daného profilu a jsou zřizované buďto státními organizacemi nebo působí v rámci jiných subjektů jako např. vysokých škol.

Služby, které knihovny poskytují můžeme obecně dle Stejskala rozdělit na:

- knihovnické (souvisejí s knihovním fondem),
- informační (zprostředkování informací)
- a knihovnicko-informační (činnosti související s uspokojením potřeb uživatelů).

Širší spektrum různých knihovnických služeb uvádí Tab 3.1.

Tab 3.1 Knihovnické služby v užším pojetí

Knihovnické služby		
Primární služby dokumenty uložené v knihovních fondech	Sekundární služby rešeršní a referenční služby	Terciární služby propagační služby
<ul style="list-style-type: none"> • výpůjční služby prezenční, absenční, cirkulační • reprografické (kopírovací) služby • primární digitální služby • překladatelstvo – tlumočnické služby 	<ul style="list-style-type: none"> • bibliograficko – rešeršní služby (novinková služba, zpracování rešerší, přístup k elektronickým katalogům apod. • referenční služby (poradenské, elektronické, faktografické) 	<ul style="list-style-type: none"> • prezentace knihovny • ediční činnost knihovny • propagace čtenářství • různé kulturní a vzdělávací služby

Zdroj: Stejskal a kol., Měření hodnoty veřejných služeb (2013), vlastní zpracování.

O poskytování služeb veřejnými knihovnami se pojednává již ve stěžejním dokumentu Manifest IFLA/UNESCO³. Nejpodstatnějším úkolem veřejných knihoven je uspokojovat potřebu knihovních a informačních služeb komunity. Pro to, aby byly veřejné knihovny efektivní, musí splnit následující prvky:

- určit potencionálního uživatele (zákazníka),
- analyzovat potřeby zákazníků,
- poskytovat služby jednotlivcům i skupinám,
- vytvářet strategie péče o zákazníka,
- přispívat k vzdělávání zákazníků v knihovnách,
- spolupracovat a sdílet zdroje,
- vytvářet propracované elektronické sítě,
- zajistit dostupnost knihovnických a informačních služeb,
- řádně zajistit provoz budov knihoven.

Knihovny musí vycházet ze svých rozborů místní komunity, jejich potřeb a kultur. Při plánování služeb by si každá knihovna měla stanovit priority a dle toho vytvořit strategii služeb ve střednědobém až dlouhodobém výhledu. Pokud v místní komunitě existují nějaké specifické skupiny, měla by se knihovna na tento fakt připravit. Knihovny by měly být pružné, tzn. že by

³ Manifest IFLA/UNESCO: je mezinárodní standardní doporučení pro veřejné knihovny. Obecně řeší poslání knihoven a jejich služby. Je to základní dokument, z kterého vycházelo Ministerstvo kultury ČR při tvorbě knihovního zákona. Při vzniku tohoto dokumentu spolupracovali tvůrci s IFLA, což je Mezinárodní federace knihovnických asociací a institucí.

měly mít schopnost přizpůsobit se a rozvíjet se, tak jak se mění společnost. Měly by podporovat tradiční kulturu i využívat moderní technologie.

Knihovny poskytují celou škálu služeb (viz Tab. 2.1). Služby knihoven by měly být lehce přístupné všem lidem, i těm kteří mají ztížený přístup díky fyzickému či psychickému znevýhodnění. Každá veřejná knihovna by měla umožnit svým zákazníkům následující klíčové služby: půjčování knih (absenčně i prezenčně); poskytovat informační a poradenské služby; měla by umožnit vzdělávání zákazníků; měla by organizovat různé programy a akce; a také by měla využívat moderní komunikační nástroje jako SMS zprávy, blogy, sociální sítě apod. (vhodné jako referenční služby i pro Public Relation). Poskytování uvedených služeb závisí na velikosti a vybavenosti jednotlivých knihoven. Každá knihovna by měla být součástí jedné či více sítí knihoven, aby umožnila svým zákazníkům co nejširší škálu dokumentů a služeb.

Obzvláště velká pozornost by se v knihovnách měla věnovat dětem. Dospělý jedinec dokáže sám určit své priority, a to, zda knihovny a její služby bude využívat. U dětí se musí tento návyk vypěstovat. Proto by se už od raného dětství měly děti seznamovat s knihami a službami knihoven, prostřednictvím různých akcí a programů. V ČR je nejznámější a nejoblíbenější akcí „Noc s Andersenem“ při níž mohou děti prožít noc v knihovně plnou zábavy a čtení pohádek. Tento projekt má podněcovat děti ke čtení a návštěvě knihoven.

Různé akce pro děti se pořádají v mnoha zemích světa. Např. ve Francii organizují některé veřejné knihovny akce pro děti ve zdravotnických zařízeních během čekání na lékařskou prohlídku. Cílem jejich akce je motivovat rodiče, aby nahlas četli těm nejmenším dětem, a aby děti podnítily navštěvovat knihovnu. V Nizozemsku si školí skupinu lidí nad padesát let k tomu, aby následně předčítali dětem ve školách, školkách a školských zařízeních. Některé knihovny v Kansasu v USA připravují pro předškolní děti balíčky ,knih, s kterými vyrosteš‘. Každý takový balíček obsahuje pět knih, audiopásku, videopásku a pracovní sešit. Záměrem samozřejmě je, aby si děti vypěstovali vztah ke knihám. Také v Dánsku se snaží podpořit čtení a návštěvy knihoven. Zpráva, která nabízí doporučení a pokyny pro poskytování služeb knihoven pro děti se nazývá ,Desatero přikázání pro budoucí dětskou knihovnu‘. Další zprávou je ,Knihovna snů pro mládež‘. Jak již z názvu vyplývá je určena pro mládež, která doufá, že je knihovnici budou přijímat takové jací jsou a knihovny budou akceptovat jejich ,mladistvé chování‘⁴. Podobných projektů se ve světě najde ještě spousta. (IFLA/UNESCO)

⁴ Směrnice IFLA, Služby veřejných knihoven. 2. zcela přepracované vydání, Praha 2012: ISBN 978-80-7050-620-2

3.2 Standardy veřejných knihoven

Pro některé veřejné služby byly zákonem stanovené přesné podmínky pro poskytování těchto služeb, a to kvalitativní i kvantitativní parametry s tím, že určovaly také jejich dostupnost. Na druhé straně se zde vyskytovaly veřejné služby, pro které zákon sice upravoval jejich podmínky poskytování, ale neurčoval podmínky dostupnosti těchto služeb pro občany. Mezi nedostatečně specifikované služby se řadily také služby veřejné knihovnické a informační (dále jen VIKS).

Tyto služby upravuje **zákon č. 257/2001 Sb.**, o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb neboli knihovní zákon⁵. Tento zákon rozděluje knihovnické a informační služby na služby povinně poskytované a fakultativní. Dle zákona musí knihovny **povinně poskytovat** následující služby: půjčování dokumentů z knihovního fondu, poskytování meziknihovnických služeb, poskytování ústních bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší, zprostředkování informací z vnějších zdrojů (především ze státní správy a samosprávy), musí umožnit přístup k vnějším informačním zdrojům (zejména k internetu). Mezi **nepovinně poskytované** služby můžeme zařadit např. zpřístupnění placených vnějších informačních zdrojů prostřednictvím internetu, poskytovat kulturní, výchovné a vzdělávací činnosti, vydávat tematické publikace, poskytovat reprografické služby a další. Ze zákona je nutno vypíchnout fakt, že z tohoto předpisu nevyplývá povinnost zřízení knihoven institucemi státní správy a samosprávy, ani jiné instituci. Poskytované knihovnické služby jsou uvedeny v § 4 knihovního zákona.

Pro dostupnost knihovnických a informačních služeb bylo rozhodující, zda se nechají zaregistrovat do evidence knihoven. Z tohoto pohledu mohlo docházet k situacím, že ne všichni občané měli zaručen rovný přístup k těmto službám ve stejném rozsahu a kvalitě. I z tohoto důvodu se postupně přistupovalo k přípravě zákona o standardizaci některých služeb, včetně těch knihovnických a informačních.

Vláda ČR v únoru roku 2002 rozhodla o novém postupu standardizace veřejných služeb a jednotlivým resortům uložila (dle usnesení vlády⁶), aby doporučily novely zákonů těch veřejných služeb, které byly vybrány pro standardizaci. Na tento popud měla být připravena i novela knihovního zákona. Změny uvedeného zákona měly být motivovány zejména dynamickým vývojem informačních a komunikačních technologií (v souvislosti s fenoménem

⁵ Zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon)

⁶ Usnesení vlády České republiky č. 164 ze dne 20. února 2002 k návrhu věcného záměru zákona o standardizaci vybraných veřejných služeb.

internetu a elektronických publikací). Bylo jasné, že důraz se bude muset klást na kvalitu služeb a bude nutné sledovat výkonnost knihoven, a také stanovit kritéria kvality těchto služeb.

Národní knihovna ČR začala připravovat podklady pro zpracování standardů již na podzim roku 2001. Základním pramenem pro zpracování podkladů pro standardy se staly jak statistické údaje o činnosti veřejných knihoven v ČR, tak i připomínky širokého spektra odborníků působících v této oblasti. Inspirace se čerpala také z jiných zemí kde, již standardy byly přijaty, např. Velká Británie, Španělsko nebo určité státy USA. Při podrobném průzkumu všech nashromážděných materiálů se ukázala značná heterogenita přístupu jednotlivých zemí. Rozdílnost vyplývala hlavně z ekonomického a politického vývoje v jednotlivých zemích, ale také z dosažené úrovně rozvoje jejich knihoven. Tento fakt dosti ztížil porovnávací schopnost a přenositelnost do našich podmínek. Největší tvůrčí jiskru poskytly Manifest IFLA / UNESCO o veřejných knihovnách z roku 1994 a návazné směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven z roku 2010.

Na počátku musela být provedena kategorizace veřejných knihoven (dle počtu obyvatel obce), pro které jsou kvantitativní a kvalitativní parametry stanoveny. Přičemž specializované knihovny jako např. vědecké, lékařské, muzejní, vysokoškolské apod., nelze strukturovat dle počtu obyvatel, jelikož se jedná o specifické knihovny se specializovaným charakterem, které jsou určeny pro nestandardní okruh uživatelů (lékařů, vědců, vysokoškoláků apod.).

Ministerstvo kultury ČR vydalo v roce 2005 dokument s obsáhlým názvem: **Metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky (Standard VKIS)**. Cílem tohoto standardu je zlepšení dostupnosti a kvality knihovnických služeb pro jejich uživatele. Standard poskytuje možnost srovnání a kontroly dostupnosti knihovnických služeb a jejich kvality provozovatelům (obcím, krajům, orgánům státní správy). Na základě toho mohou poskytovatelé uplatňovat různé formy podpor pro rozvoj knihoven. Standard knihovnických služeb je tak vlastně prostředkem pro motivaci a jeho ukazatele lze použít pro poskytování (využívání) finančních prostředků z veřejných rozpočtů za účelem posilování rozvoje knihovnických služeb. Kompetence standardu se omezují na takové knihovnické služby, které jsou poskytovány knihovnami zřízenými nebo provozovanými obcemi a kraji, jelikož takové knihovny tvoří primární infrastrukturu pro uživatele knihovnických služeb s ohledem na dostupnost. Tento dokument byl roku 2011 aktualizován a doplněn. V první verzi uvedeného dokumentu bylo sledováno „pouze“ pět indikátorů: provozní doba knihovny pro veřejnost; tvorba knihovního fondu a informačních

zdrojů; studijní místa pro uživatele knihovny; přístup k internetu a informačním technologiím; umístění knihovny v obci. Aktualizaci v roce 2011 bylo těchto pět indikátorů rozšířeno o další ukazatele: plocha knihovny určená pro uživatele; webová prezentace knihovny; elektronický katalog knihovny na internetu; pracovníci knihovny a jejich vzdělání; měření spokojenosti uživatelů knihovny. (Vít Richter, 2011 a Metodický pokyn MK, 2011)

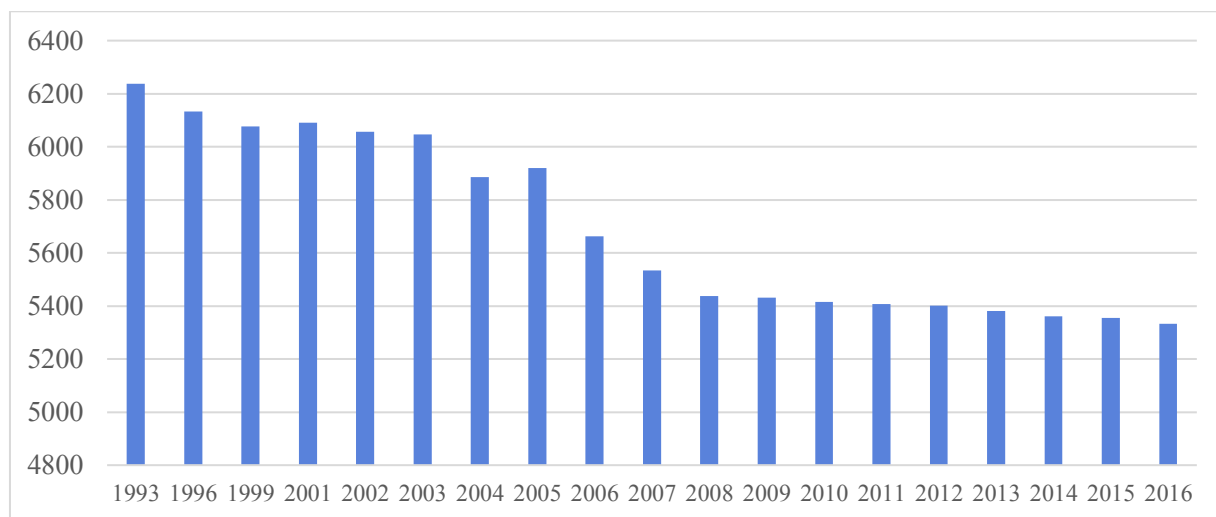
V roce 2017 Ministerstvo kultury ČR vydalo **Metodický pokyn k vymezení standardu doplňování a aktualizace knihovního fondu pro knihovny zřizované a/nebo provozované obcemi na území České republiky**, který navazuje na výše uvedený standard knihovnických služeb (VKIS). Základní knihovny definované knihovním zákonem v § 12 a provozované obcemi mají ve svých knihovních fondech různé typy a druhy knihovních jednotek (knihy, časopisy, CD, hudebniny, mapy apod.). Prostřednictvím těchto instrumentů zprostředkovávají rozsáhlé spektrum služeb a informací všem věkovým skupinám uživatelů. Fondy zpravidla obsahují naučnou literaturu, beletrii, knihy pro děti a mládež, regionální literaturu, specializované dokumenty a jiné. Fond každé knihovny je stěžejním nástrojem při poskytování knihovnických služeb. Obsah, rozsah a aktuálnost knihovního fondu odráží kvalitu služeb knihovny i hodnocení uživatelů. Kritikou uživatelů se reflektují lokální potřeby. Cílem standardu doplňování a aktualizace knihovního fondu je vymezení doporučujících parametrů pro optimální rozsah, obsah a kvalitu knihovních fondů v základních knihovnách. Tento standard je určen především knihovnám v obcích do 40 tisíc obyvatel. Knihovny ve větších sídleních lokalitách by měly tento standard použít s přihlédnutím na aktuální zaměření knihovny a také na potřeby místní. Standard také poskytuje návod k provádění průběžné, řádné i mimořádné aktualizace knihovního fondu. Díky standardu tak mohou provozovatele při plánování stanovit optimální finanční částky na nákup knihovního fondu, s cílem efektivně využít finanční prostředky z veřejných rozpočtů. (Metodický pokyn MK, 2017)

Díky zavedeným standardům se mohou služby veřejných knihoven ustálit, snížit se diferenciací jednotlivých knihoven, a hlavně se ve větší míře modernizovat co se vybavení knihoven, knihovního fondu a techniky týče.

Standards veřejných knihoven se dotýkají jak poskytovatelů služeb – knihoven, tak i uživatelů knihovnických služeb – spotřebitelů / občanů. Mnoho spotřebitelů si možná ani neuvědomuje proč jsou knihovnické služby poskytovány právě tak jak jsou poskytovány, a právě v takové kvalitě jaké se jim dostává.

Vývoj počtu knihoven v České republice a jejich uživatelů, kterých se standardy přímo či nepřímo týkají, na území ČR ukazují následující obrázky 3.1, 3.2 a 3.3.

Obr. 3.1 Počet veřejných knihoven v ČR, v letech 1993-2016

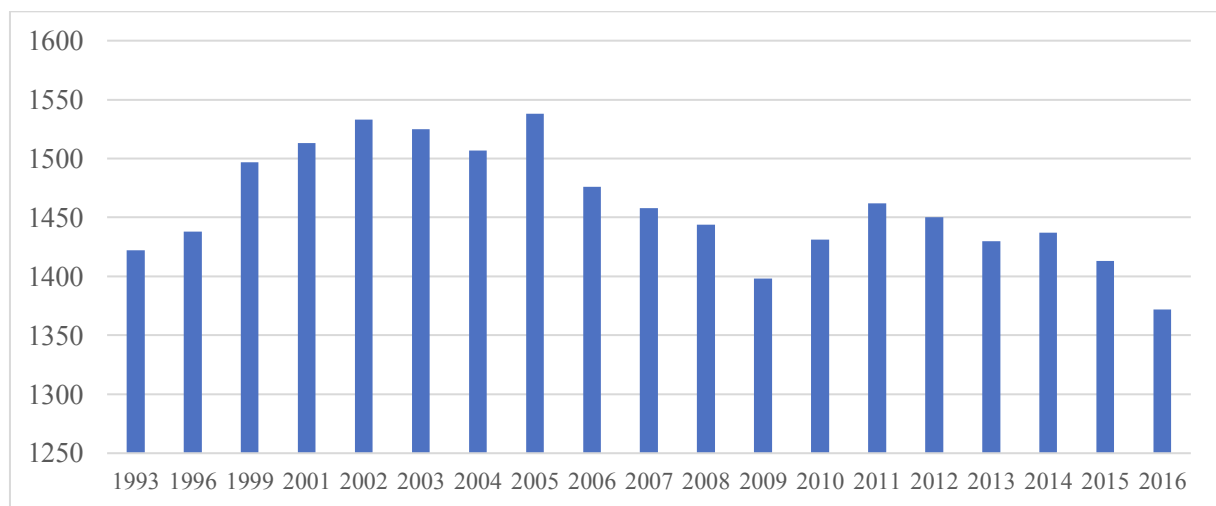


Zdroj: Národní knihovna ČR, vlastní zpracování

Na obrázku lze pozorovat klesající trend veřejných knihoven. I přes tento fakt je známo, že naše země má jednu z nejhustších sítí knihoven v Evropě. Nejvíce knihoven bylo registrováno na začátku sledovaného období, tj. v roce 1993, v počtu 6238. Od roku 1993 začal počet knihoven pomalu klesat. Výjimkou byl rok 1999, kdy se počet knihoven mírně zvýšil (o 20 knihoven) a také rok 2005, kde se počet knihoven zvýšil o 35 (vzhledem k roku předešlému). V roce 2016 bylo registrováno celkem 5333 knihoven, což je vzhledem k roku 1993 o cca 15 % méně.

V dalším obrázku 3.2 lze pozorovat počet registrovaných čtenářů ve sledovaném období, tj. od roku 1993 do roku 2016.

Obr. 3.2 Počet registrovaných čtenářů v ČR, v letech 1993-2016, v tisících

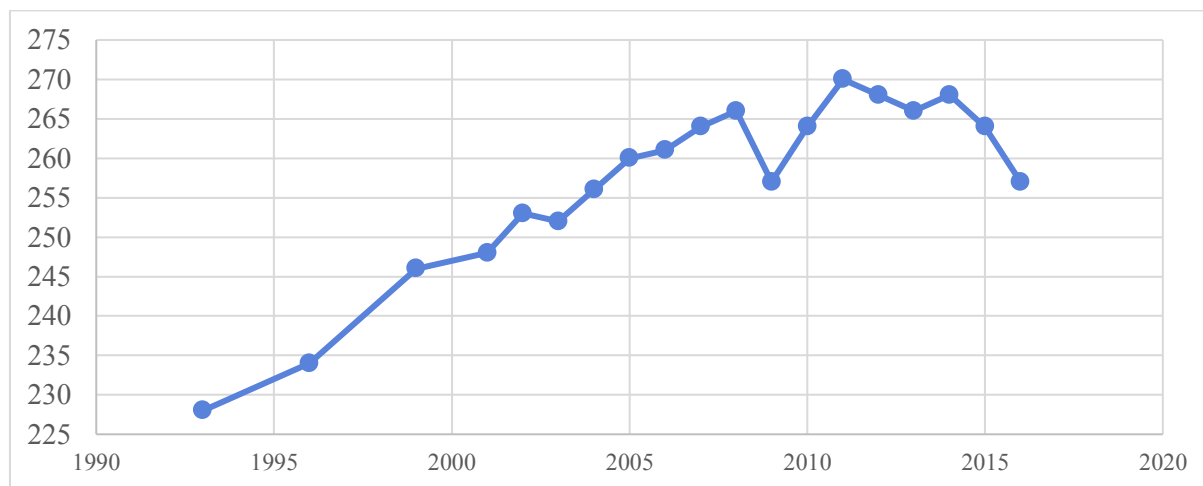


Zdroj: Národní knihovna ČR, vlastní zpracování

Jestliže ve sledovaném období byl u veřejných knihoven trend klesající, tak u registrovaných čtenářů jejich počet kolísal-jak je vidět na obrázku 3.2. Největší počet čtenářů byl zaznamenán v letech 2002 a 2005 (1533 tis. a 1538 tis. čtenářů). Naopak nejmenší počet čtenářů byl sledován v letech 2009 a 2016, kdy hodnoty klesly pod 1,4 mil. čtenářů. V roce 2009 to bylo 1398 tis. čtenářů a v roce 2016 dokonce jen 1372 tis.

V následujícím grafu 3.3 lze vidět průměrný počet čtenářů na jednu knihovnu v ČR. Oproti hodnotám veřejných knihoven zde můžeme vidět rostoucí trend, hlavně od roku 1993 do roku 2008. Rok 2016 registroval celkem 257 čtenářů na jednu knihovnu, což je o nějakých 12 % více oproti roku 1993, kdy bylo zaznamenáno 228 čtenářů na jednu knihovnu. Největší počet čtenářů byl v roce 2011 v počtu 270 (v tomto roce se dle předešlých obrázků navýšil počet čtenářů, ale počet veřejných knihoven byl spíše v klesajících hodnotách).

Obr 3.3 Vývoj průměrného počtu čtenářů na jednu knihovnu v letech 1993-2016



Zdroj: Národní knihovna ČR, vlastní zpracování

Standardy ukládají knihovnám pravidelné porovnávání výkonu knihoven s hodnotami danými ve standardech. Vyzdvihnout se může fakt, že tvůrci tohoto dokumentu náležitě odhadli tempo vývoje tohoto oboru a v závěru pamatovali také na pravidelnou aktualizaci dle vývoje. Odborná debata o aktualizaci standardů se začala vést na celostátní konferenci v roce 2009 a v roce 2011 byla novela standardů schválena. Při pohledu do budoucna zvítězila myšlenka silných centrálních knihovnických služeb neboli zformování celostátního portálu, kde by bylo zpřístupněno vyhledávání dokumentů včetně elektronických, identifikace uživatelů, online platby, meziknihovní služby a informace o všech knihovnách. I nadále se novela standardů drží principů převzatých z mezinárodních norem. Poslední aktualizace standardu doplňování a aktualizace knihovního fondu proběhla v roce 2017 v rámci metodického pokynu Ministerstva kultury.

3.3 Indikátory Standardu pro dobrou knihovnu

Standard dobré knihovny obsahuje celkem 13 článků. V článku 1 se popisuje poslání knihovny, její cíle a také působnost standardu knihovnických služeb. V prvním článku jsou uvedeny i klíčové činnosti služeb veřejných knihoven, které se vztahují k informacím, gramotnosti, vzdělávání a kultuře. Více méně se jak klíčové činnosti, tak i cíle shodují s textem uvedeným v Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách. Mezi klíčové činnosti se mimo jiné řadí následující: posilování čtenářských návyků již od brzkého dětství a povzbuzování imaginace a kreativity dětí; podpora samostatného sebevzdělávání; podpora přístupu ke kulturnímu dědictví a k tradici lidové slovesnosti; podpora akcí a programů na odstranění negramotnosti nebo podněcování takových akcí; apod.

V článku 2 je vymezen předmět standardu knihovnických služeb. Stanoveny jsou kategorie a v nich indikátory (tak jak je popsáno výše – 10 indikátorů). Uvedená kritéria jsou stanoveny jako optimální a jejich dosažením se garantují dobré podmínky pro poskytování knihovnických služeb. Indikátory jsou diferencovány pro různé velikosti měst a obcí, přičemž stěžejním kritériem je počet obyvatel v obci (s přihlédnutím na spádové oblasti obcí a místní podmínky). Kategorizace knihoven je uvedena v Tab 3.2.

Tab 3.2 Kategorizace knihoven dle metodického pokynu Ministerstva kultury

Kategorie	Počet obyvatel
1	1-500
2	501-1000
3	1001-3000
4	3001-5000
5	5001-10 000
6	10 001-20 000
7	20 001-40 000
8	40 001 a více

Zdroj: Metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu VIKS, vlastní zpracování

Článek 3 tohoto dokumentu se již věnuje prvnímu indikátoru, kterým je provozní doba knihovny pro veřejnost. **Indikátor 1: počet provozních hodin pro veřejnost týdně.** Uvádí se, že optimální přístup ke knihovnickým službám si žádá, aby knihovna měla takovou otvírací dobu, která nejvíce vyhovuje lidem, kteří žijí, pracují a studují v místě působení knihovny. Daný přístup by měl být rozšířen na udržování telefonického spojení nebo zabezpečení přístupu k webovým stránkám některých vybraných služeb (24 hodin denně, tak jak uvádí směrnice IFLA). Indikátor 1 je uveden v následující Tab 3.3.

Tab 3.3 Indikátor 1: počet provozních hodin pro veřejnost týdně

Počet obyvatel	Doporučená hodnota / návrh v hodinách týdně
Do 500	5 až 10
501-1000	5 až 15
1001-3000	15 až 23
3001-5000	23 až 28
5001-10 000	28 až 40
10 001-20 000	40 až 45
20 001-40 000	45 až 50
Více než 40 001	50 a více

Zdroj: Ministerstvo kultury, Standard pro dobrou knihovnu, vlastní zpracování

Daná hodnota provozní doby se vztahuje na týdenní provozní dobu nejdéle otevřeného provozního celku včetně poboček. U poboček se provozní doba určuje dle obsluhované populace, např. počtu obyvatel městské části. Standard dále uvádí, že je vhodné stanovit rozsah provozní doby také v dopoledních i odpoledních hodinách v sobotu a v neděli, dle situace v dané lokalitě. Jelikož provozní doba knihovny není shodná s objemem pracovní kapacity zajišťující činnost knihovny, měla by být pracovní doba zaměstnance knihovny orientačně o jednu třetinu delší než provozní doba samotné knihovny. Ve větších knihovnách by se mělo přihlížet k celkovému rozsahu činností knihoven.

Článkem 4 se vymezuje indikátor tvorby knihovního fondu. **Indikátor 2: tvorba knihovního fondu a informačních zdrojů.** Každá knihovna by měla obsahovat takový fond, který koresponduje se zájmy všech věkových skupin. Knihovny musí k provozování svých služeb využívat jak tradičních dokumentů, tak i všech dostupných moderních informačních médií a technologií. Důraz by měl být kladen především na kvalitu knihovního fondu s ohledem na místní potřeby. Fondy jednotlivých knihoven by měly obsahovat aktuální směr vývoje společnosti a také memoáry tvořivého lidstva. V zásadě je nežádoucí, aby knihovní fondy byl jakkoliv politicky, ideologicky či nábožensky cenzurovány a nežádoucí je rovněž komerční tlak. Tento indikátor stanovuje doporučenou hodnotu výdaje na nákup knihovního fondu a jiných informačních zdrojů za jeden kalendářní rok, viz Tab 3.4.

Tab 3.4 Indikátor 2: tvorba knihovního fondu a informačních zdrojů

	Doporučená hodnota
Částka v Kč na jednoho obyvatele	35 až 40

Zdroj: Ministerstvo kultury, Standard pro dobrou knihovnu, vlastní zpracování

Indikátor dále určuje, že obnova knihovního fondu ve volném výběru by měla být tvořena 10 % nových přírůstků. Knihovna by také měla mít nejméně 75 % knihovních jednotek volného výběru. U knihoven v obcích nad 10 tis. obyvatel a u krajských knihoven, které plní funkci základní knihovny by měly být do knihovního fondu pravidelně doplňovány zvukové, zvukově obrazové a multimediální dokumenty. Částka na nákup knihovního fondu by se měla zvyšovat o zjištěnou inflaci v uplynulém roce.

Článek 5 stanovuje lokalizaci knihovny v dané obci. **Indikátor 3: umístění knihovny v obci.** Knihovny mají své služby poskytovat především tam kde se veřejnost nejvíce koncentruje, respektive v části obce, které je centrem života dané populace. Vhodné je, aby knihovnické služby byly poskytovány v blízkosti center života komunity nebo nedaleko dopravních uzlů, např. v blízkosti obchodů, obchodních center, kulturních center apod. Vhodné je umístění knihovny přímo v budovách, kde jsou poskytovány i jiné služby, např. muzea, galerie, sportovní centra atd. Indikátor doporučuje umístění knihovny v centrální části sídelního útvaru nebo v jeho blízkosti. Docházková vzdálenost pro oblast přímé působnosti by neměla přesáhnout dobu patnácti minut pěší chůze či jízdy veřejných dopravních prostředkem nebo autem. Pokud není možno tento indikátor splnit, je potřeba zabezpečit dostupnost knihovnických služeb zřízením pobočky, pojízdnou knihovnou či jinou alternativou.

Článkem 6 se stanovuje plocha knihovny daná pro uživatele. **Indikátor 4: plocha knihovny určená pro uživatele.** Každá knihovna by měla mít příslušný prostor k tomu, aby mohla v plném rozsahu poskytovat své služby dle svého strategického plánu nebo dle místních, regionálních či národních standardů nebo směrnic. Knihovna by měla disponovat prostory pro služby dospělým, dětem včetně batolat a kojenců, mládeži a také pro využívání celou rodinou. Indikátor stanovuje, že knihovna by měla mít k dispozici minimálně 60 m² na 1000 obyvatel obce či její spádové oblasti. V obcích kde je méně než 1000 obyvatel se doporučuje použít tento indikátor v přiměřeném rozsahu, avšak tak aby byly zajištěny veškeré funkce knihovny. Do plochy určené uživatelům se zahrnuje celková užitná plocha knihovny určena návštěvníkům v hlavních budovách či pobočkách, jako např. studovny, čítárny, přednáškové sály, volný výběr apod. Nezahrnují se zde sklady, schodiště, vstupní prostranství, sociální zařízení atd. Při posuzování prostorového zajištění knihovny a při projektové přípravě výstavby či rekonstrukce knihovny by se v přiměřeném rozsahu mělo použít metodického pokynu Ministerstva kultury pro výstavbu a rekonstrukci knihoven.

Článkem 7 se doporučuje počet studijních míst pro uživatele jednotlivých knihoven. **Indikátor 5: studijní místa pro uživatele knihovny.** Za studijní místo se dle ČSN ISO⁷ považuje takové místo, které slouží uživatelům pro čtení či studium, se zařízením nebo bez zařízení. Jedná se převážně o místa jako: čtenářské koutky, seminární a studijní prostory, audiovizuální a dětské oddělení apod. Nezahrnují se zde místa v halách, v přednáškových sálech, a také místa neformálního charakteru knihovny. Studijní místa jsou určeny pro děti, pro mládež i dospělé, kde tyto skupiny či jednotlivci mohou pracovat s knihovními dokumenty a informačními zdroji. Standardem se doporučuje vytváření čítáren, studoven a míst pro soustředěné studium, s ohledem na podmínky dané knihovny. Indikátor stanovuje doporučenou hodnotu počtu studijních míst s ohledem na počet obyvatel v obci, viz Tab 3.5.

⁷ ČSN ISO 11620 (01 01143) Informace a dokumentace – ukazatele výkonosti knihoven.

Tab 3.5 Indikátor 3: počet studijních míst

Počet obyvatel obce	Doporučená hodnota počtu studijních míst
1-500	4 až 5
501-1000	6 až 8
1001-3000	9 až 10
3001-5000	10 až 18
5001-10 000	20 až 28
10 001-20 000	28 až 70
20 001-40 000	70 až 120
40 001 a více	120 a více

Zdroj: Ministerstvo kultury, Standard pro dobrou knihovnu, vlastní zpracování

Článek 8 hovoří o přístupu k internetu a informačním technologiím. **Indikátor 6: počet veřejně přístupných stanic připojených k internetu.** S ohledem na vývoj nejen technologií, ale celé společnosti je nutno zabezpečit neomezený přístup k internetu a informačním službám v knihovnách. Knihovny nabízejí přístup k internetu všem, přičemž pro některé skupiny obyvatel je to jediná možnost přístupu k internetu. V dnešní době se jedná zejména o starší občany, malé děti a školáky prvního stupně ZŠ, neboť tyto společenské vrstvy vykazují nižší hodnoty připojení k internetu z vlastních zdrojů. Díky internetu v knihovnách se tak může potírat rozdílnost zdrojů, technologií a úrovně vzdělání. Jednou z priorit veřejné knihovny je eliminovat rozdíl mezi informačně chudými a informačně bohatými. Proto je nezbytné, aby knihovny umožňovaly přístup k elektronickému, počítačovému a audiovizuálnímu zařízení. Mezi tato zařízení patří zejména: osobní počítače s přístupem k internetu, veřejně přístupné online katalogy, čtečky mikrozáznamů, zařízení pro tělesně a zrakově postižené a další. Standard pro dobrou knihovnu stanovuje doporučenou hodnotu veřejně přístupných stanic připojených k internetu pro knihovny, tak jak popisuje Tab 3.6, viz níže.

Tab 3.6 Indikátor 4, počet veřejně přístupných stanic s připojením na internet

Počet obyvatel obce	Doporučená hodnota počtu stanic
1-500	1 až 2
501-1000	2
1001-3000	2 až 3
3001-5000	3 až 5
5001-10 000	5 až 10
10 001-20 000	10 až 15
20 001-40 000	15 až 20
40 001 a více	20 a více

Zdroj: Ministerstvo kultury, Standard pro dobrou knihovnu, vlastní zpracování

Pokud je někde ve městě zřízen přístup k internetu (mimo knihovnu) je možné díky tomu počet veřejně přístupných stanic doporučených pro knihovnu snížit. Knihovna by také měla nabízet uživatelům dostatečné množství přípojek pro přenosné počítače. Knihovnám je doporučeno, aby nabízely připojení pomocí bezdrátové lokální sítě, tzv. Wi-Fi síť. Knihovny by také měly své informační technologie, počítače a zařízení obnovovat maximálně po pěti letech. Knihovny v obcích s více než 10 tis. obyvateli a krajské knihovny (které plní funkci základní knihovny) by měly vybavit svá studijní místa technikou pro zrakově a tělesně postižené obyvatele, která jim umožní využít zvukové, obrazové a multimediální dokumenty včetně internetu.

V článku 9 se pojednává o webové prezentaci knihovny. **Indikátor 7: webová prezentace knihovny.** Knihovny by měly využívat informační a komunikační technologie za účelem umožnění přístupu ke svým elektronickým fondům a službám. Elektronické fondy a služby by měly být přístupné jak z domova, ze školy, ze zaměstnání apod., a to nejlépe 24 hodin denně a sedm dní v týdnu. Dálkový přístup k informacím o knihovně by měl být zpřístupněn pomocí webové prezentace. Webovou prezentací se rozumí buďto vlastní doména knihovny nebo doména jejího provozovatele. Webová prezentace by se měla skládat ze souborů digitálních dokumentů, které mají obsahovat základní informace o knihovně a zprostředkované elektronické služby jako např. online katalog, online výpůjční služby, elektronický katalog, vlastní či licencované databáze apod.). Webová prezentace by měla zahrnovat minimálně následující údaje: název provozovatele či zřizovatele, charakteristiku knihovny, výčet oddělení, provozní dobu knihovny, knihovní řád, přehled služeb knihovny a přehled poplatků.

Standardem se doporučuje zveřejnění odkazu na Souborný katalog ČR, na další spolupracující knihovny a také na centrální služby jako „Ptejte se knihovny“. Webová prezentace musí být zpracována dle pravidel tvorby přístupného webu (www.pravidla-pristupnosti.cz). Při tvorbě webové prezentace musí knihovna brát ohled na zrakově či sluchově znevýhodněné uživatele a na uživatele se sníženou hybností rukou či s poruchami soustředění.

Článek 10 se věnuje elektronickému katalogu knihovny na internetu, tzv. OPAC. **Indikátor 8: elektronický katalog OPAC.** Pokud má knihovna na internetu dostupný elektronický katalog zlepšuje se dostupnost této knihovny nejen pro veřejnost, ale také pro ostatní knihovny a nepochybně se zvyšuje kvalita služeb. Knihovna, která působí v obci s více než 500 obyvatel by měla nabízet elektronický katalog, který může veřejnost využívat pomocí dálkového přístupu. Elektronickým katalogem OPAC se rozumí databáze bibliografických záznamů knihovního fondu dané knihovny v elektronické podobě.

Článek 11 hovoří o pracovnících knihovny a jejich vzdělání. **Indikátor 9: pracovníci knihovny a jejich vzdělávání.** Každá veřejná knihovna by měla být efektivně organizována a personálně udržovaná. Jen odborná kvalifikace knihovníků a jejich následné vzdělávání může zabezpečit dostatečnou úroveň služeb knihoven. Knihovníci fungují jako aktivní spojovací články mezi uživateli a knihovním fondem. Počet knihovníků v jednotlivých knihovnách se liší a je ovlivněn několika faktory. Svou roli zde hrají faktory jako: počet budov knihovny, velikost knihovny a její uspořádání, počet oddělení v budově knihovny, liší se také úroveň využívání služeb či potřebou zaměstnávat specialisty. Pokud jsou některé služby zabezpečovány pomocí regionální či ústřední národní instituce, bude to ovlivňovat i počet pracovníků na místní úrovni. Důležitým rozhodovacím faktorem je množství finančních prostředků. Odpovídající personální zajištění lze určit metodou benchmarkingu (srovnávání výkonnosti knihoven dle podobné velikosti a charakteristiky).

Článek 12 popisuje měření spokojenosti uživatelů. **Indikátor 10: měření spokojenosti uživatelů knihoven.** Aby mohla knihovna efektivně poskytovat své služby uspokojující potřeby celé komunity, musí určit rozsah potřeb této komunity. Určování potřeb je nejlépe provádět v pravidelných intervalech (nejlépe každých pět let), jelikož se potřeby i očekávání uživatelů mění. Měření by mělo být prováděno standardizovaným dotazníkem (anketou) a to u uživatelů do 15 let a nad 15 let. Měření provádí, monitorují a vyhodnocují provozovatelé knihoven pro potřeby dobrého řízení a efektivního financování knihoven. Cílem měření je získat objektivní údaje o tom, jak uživatelé hodnotí poskytování knihovnických služeb. Stupnice měření spokojenosti s knihovnickými službami u uživatelů do 15 let je: dobré,

přiměřené, špatné. U uživatelů nad 15 let je stupnice následující: velmi dobré, dobré, přiměřené, špatné, velmi špatné.

Článkem 13 se určuje vyhodnocování plnění standardu knihovnických služeb. Plnění standardu se vyhodnocuje na několika úrovních: 1) **na místní úrovni** vyhodnocují plnění provozovatelé knihovny, 2) **na krajské úrovni** vyhodnocují plnění standardu krajské knihovny (eventuálně ve spolupráci s knihovnami pověřenými výkonem regionálních funkcí), 3) **na celostátní úrovni** se vyhodnocením zabývá Národní knihovna ČR. To, jak jsou standardy plněny se vyhodnocuje na základě statistického šetření, které se provádí na určeném formuláři (statistickém výkazu pro veřejné knihovny). V některých případech se statistické výkazy doplňují dílčími analýzami či jinými průzkumy. Plnění standardu se zveřejňuje minimálně jednou za dva roky na internetu. Maximálně jednou za pět let se indikátory porovnávají se skutečným stavem knihovnických služeb.

4 ZHODNOCENÍ IMPLEMENTACE STANDARDŮ VE VYBRANÝCH MĚSTSKÝCH KNIHOVNÁCH

Pro zhodnocení uplatňování Standardu dobré knihovny byl vybrán soubor 15 městských knihoven s obsluhovanou populací v rozmezí 6800 až 8800 obyvatel. Sledovaným obdobím se stávají léta 2014 až 2016. Níže je uvedena bližší charakteristika vybraných městských knihoven.

4.1 Charakteristika vybraných městských knihoven

Základní charakteristiku dle některých vybraných parametrů uvádí následující Tab 4.1.

Tab 4.1 Charakteristika vybraných městských knihoven dle vybraných parametrů k roku 2016

Knihovna v obci	počet obyvatel	provozní doba knihovny / týden	tvorba knihovního fondu / v Kč na obyvatele	plocha knihovny pro uživatele v m ²
Dačice	7407	34	36	350
Lipník nad Bečvou	7092	28	27	310
Moravské Budějovice	7406	34	41	325
Napajedla	7237	31	26	250
Nový Bydžov	7093	28	34	232
Petřvald	7235	27	38	237
Rychvald	7348	32	21	145
Sedlčany	7194	41	40	518
Vratimov	7308	25	21	138
Týn nad Vltavou	8101	31	25	483
Třeboň	8357	36	40	603
Milevsko	8451	36	49	414
Hořice	8337	28	33	264
Příbor	8480	32	33	456
Duchcov	8651	25	35	289
minimum	7092	25	21	138
maximum	8651	41	49	603
medián	7406	31	34	310

Zdroj: Projekt Benchmarking knihoven, vlastní zpracování

Z uvedených dat v Tab 4.1 vyplývá, že v roce 2016 žilo nejvíce obyvatel, ze souboru sledovaných obcí, v obci Duchcov. Maximem pro tento parametr je hodnota 8651 obyvatel. Oproti tomu nejméně obyvatel v daném roce měla obec Lipník nad Bečvou s celkovým počtem 7092. Velmi těsně nad minimem je také obec Nový Bydžov, ve které v daném roce žilo celkem 7093 obyvatel. Pro tento parametr je potom mediánem hodnota 7406, kterou naplňuje obec Moravské Budějovice.

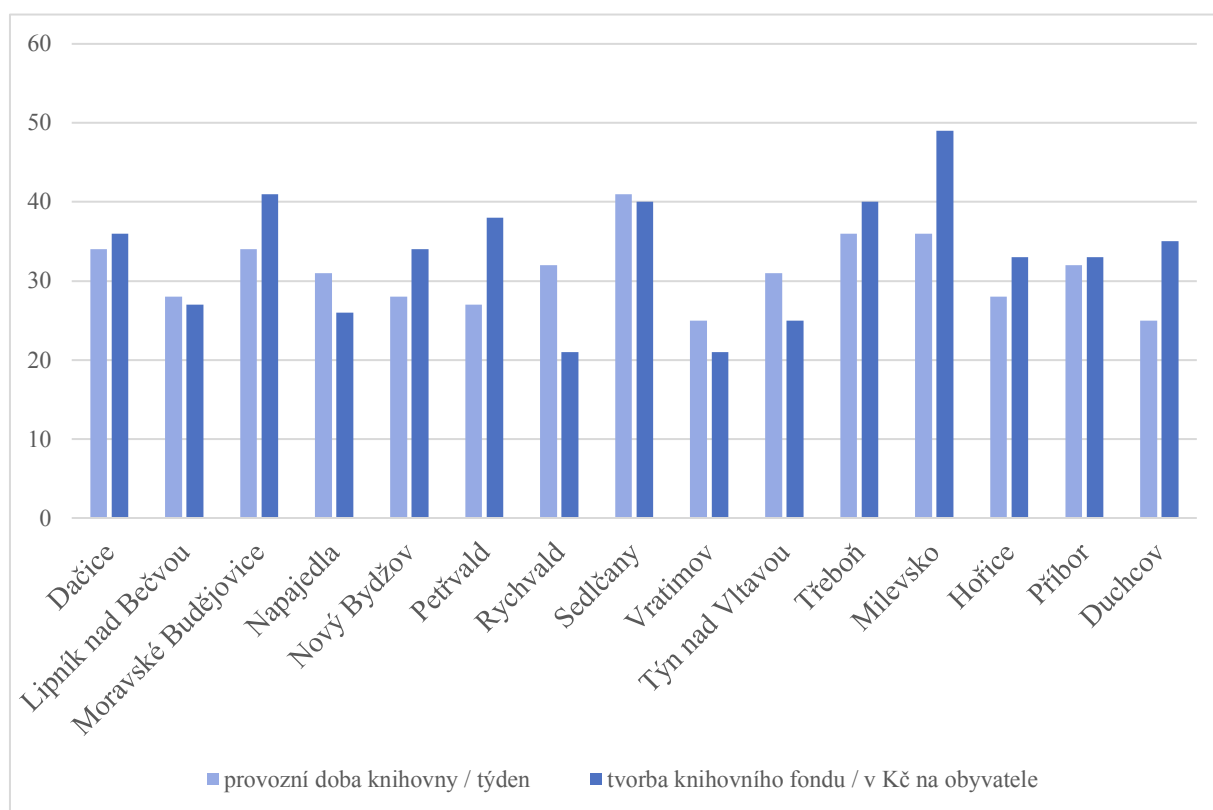
Dále je možno ve výše uvedené tabulce pozorovat, že provozní doba knihoven je dosti odlišná. Minimální hodnotu provozní doby naplňují hned dvě knihovny, a to v obcích Rychvald a Duchcov. Minimální hodnotou pro vybraný soubor knihoven je hodnota 25 hodin týdně. Naproti tomu je maximum, kterého dosahuje jen jedna knihovna, a to v obci Sedlčany. Maximální hodnota dosahuje čísla 41 hodin týdně. Mediánem je potom hodnota 31, kterou splňují dvě knihovny z vybraného souboru, tedy knihovny v obcích Napajedla a Týn nad Vltavou.

U parametru Tvorba knihovního fondu v Kč na obyvatele je možno vidět, že minimální hodnotu v roce 2016 vynakládala obec Rychvald a obec Vratimov. Minimální hodnotou je zde částka 21 Kč na obyvatele. Naproti tomu maximální hodnota vynakládané částky dosahovala 49 Kč na jednoho obyvatele. Tak vysokou částku vynakládalo v roce 2016 pouze Milevsko. Druhou nejvyšší částkou v daném roce byla částka 41 Kč, v obci Moravské Budějovice. Mediánem je zde hodnota 34 Kč na obyvatele, kterou splňuje obec Nový Bydžov.

Posledním parametrem výše uvedené Tab 4.1 je plocha knihovny určena pro uživatele. Nejmenší plochu knihovny, a tím i minimální hodnotu, dosahuje knihovna v obci Vratimov se svými 138 m². Těsně nad minimum se řadí knihovna v obci Rychvald se 145 m². Maximálních hodnot ze souboru sledovaných knihoven dosahuje knihovna v obci Třeboň. Třeboňská knihovna se může pyšnit velikostí plochy své knihovny určené pro uživatele se 603 m². Další knihovna s větší plochou je knihovna v obci Sedlčany s 518 m². Mediánem pro tento parametr je plocha o velikosti 310 m².

Níže je uveden graf 4.1, který znázorňuje dva z výše uvedených parametrů, ze souboru vybraných knihoven. Jedná se o parametry Provozní doba knihovny za týden a Tvorba knihovního fondu v Kč na obyvatele.

Graf 4.1 Provozní doba vybraných knihoven a tvorba knihovního fondu za rok 2016



Zdroj: vlastní zpracování

Níže se uvádí bližší specifikace jednotlivých knihoven z vybraného souboru 15 knihoven.

Dačice leží v Jihočeském kraji, v okrese Jindřichův Hradec. **Městská knihovna v Dačicích** vznikla v roce 2003 jako příspěvková organizace města. V roce 2017 měla obec 7351 obyvatel. Území obce se rozkládá na 6711 ha. Oficiální webové stránky knihovny jsou dostupné na internetové adrese: www.mkdac.cz.

Lipník nad Bečvou leží v Olomouckém kraji, okrese Přerov. Město Lipník nad Bečvou mělo v roce 2017 celkem 8047 obyvatel a rozkládá se na ploše 4958 ha. **Městská knihovna Lipník nad Bečvou** byla registrována v roce 2003 jako příspěvková organizace. Oficiální webové stránky této knihovny lze nalézt na internetové adrese: www.mek-lipniknb.cz.

Moravské Budějovice se nachází v kraji Vysočina, okres Třebíč. K roku 2017 bylo evidováno celkem 7397 obyvatel. Město má rozlohu 3715 ha. **Městská knihovna Moravské Budějovice** je jedním z odboru Městského úřadu a od roku 1996 má dvě neprofesionální pobočky v obcích Vranín a Vesce. Oficiální webové stránky knihovny jsou dostupné na internetové adrese: www.knihovnamb.cz.

Město **Napajedla** leží ve Zlínském kraji, okrese Zlín. V roce 2017 zde bylo evidováno 7134 obyvatel na území s rozlohou 1980 ha. Od roku 2002 je zřizovatelem této knihovny Město Napajedla. Oficiální název knihovny je **Knihovna Boženy Benešové Napajedla**. Oficiální webové stránky knihovny se nachází na internetové adrese města: www.napajedla.cz.

Nový Bydžov leží v Královéhradeckém kraji, v okrese Hradec Králové. V roce 2017 mělo město celkem 7005 obyvatel a rozloha města čítá 3524 ha. Knihovna zde působí jako organizační složka města Nový Bydžov. **Městská knihovna Nový Bydžov** má dvě pobočky – obecní knihovny ve Skochovicích a Staré Skřeněři. Oficiální webové stránky knihovny lze nalézt na internetové adrese města: www.novybydzov.cz/knihovna.

Petřvald se nachází v Moravskoslezském kraji, okres Karviná. V roce 2017 zde žilo celkem 7189 obyvatel. Město má rozlohu 1263 ha. **Knihovna města Petřvald** působí jako příspěvková organizace města. Oficiální webové stránky knihovny se nachází na internetové adrese: <https://mesto-petrvald-knihovna.webnode.cz/>.

Obec Rychvald leží v Moravskoslezském kraji, v okrese Karviná. V roce 2017 dosahoval počet obyvatel počtu 7377. Rozloha města činí 1704 ha. **Městská knihovna v Rychvald** působí jako součást odboru školství, kultury, sportu a vnitřní správy městského úřadu. Oficiální webové stránky knihovny jsou dostupné na internetové adrese: <https://rychvald.knihovna.info/>.

Sedlčany jsou menší obec ve Středočeském kraji, okrese Příbram. K roku 2017 zde bylo evidováno 7147 obyvatel města. Rozloha Sedlčan činí 3647 ha. **Městská knihovna Sedlčany** zde působí jako příspěvková organizace města. Oficiální webové stránky lze nalézt na internetové adrese: www.knihovna-se.cz.

Vratimov se nachází v Moravskoslezském kraji, okrese Ostrava – Město. Rokem 2017 bylo evidováno 7253 obyvatel. Město se rozkládá na celkové ploše 1420 ha. V roce 1993 se **Městská knihovna Vratimov** stala příspěvkovou organizací města. Oficiální webové stránky jsou dostupné na internetové adrese: www.knihovna-vratimov.cz.

Týn nad Vltavou leží v Jihočeském kraji, v okrese České Budějovice. Ke konci roku 2017 bylo ve městě evidováno 8006 obyvatel. Rozloha města je 4303 ha. **Městská knihovna Týn nad Vltavou** spadá pod Městské centrum kultury a vzdělání, což je příspěvková organizace města od roku 2009. Oficiální webové stránky knihovny se nachází na internetové adrese: www.kulturatyn.cz/knihovna.

Třeboň se nachází v Jihočeském kraji, okres Jindřichův Hradec. V roce 2017 dosahoval počet obyvatel 8349. Třeboň se rozkládá na celkové ploše 9833 ha. **Městská knihovna Třeboň** zde působí jako příspěvková organizace města. Součástí této knihovny jsou tři pobočky v místních částech Branná, Břelice a Stará Hlína. Oficiální webové stránky lze nalézt na internetové adrese: www.knihovnatrebon.cz.

Milevsko je město v Jihočeském kraji, okrese Písek. K roku 2017 bylo registrováno 8380 obyvatel tohoto města. Celková rozloha města čítá 4249 ha. **Městská knihovna v Milevsku** funguje od roku 1960 jako městská knihovna a nyní je příspěvkovou organizací města Milevsko. Oficiální webové stránky jsou dostupné na internetové adrese: www.knihmil.cz.

Město **Hořice** se nachází v Královéhradeckém kraji, okrese Jičín. Ke konci roku 2017 zde žilo 8637 obyvatel. Město se rozkládá na ploše 2146 ha. **Městská veřejná knihovna v Hořicích** působí jako organizační složka města. Oficiální webové stránky se nachází na internetové adrese města: <http://knihovna.horice.org/>.

Město **Příbor** leží v Moravskoslezském kraji, v okrese Nový Jičín. V roce 2017 zde bylo registrováno 8437 obyvatel města. Příbor se rozkládá na ploše 2214 ha. **Městská knihovna Příbor** se stala městským zařízením od roku 1992. Knihovna disponuje dvěma pobočkami v částech Hájev a Prchalov. Oficiální webové stránky jsou dostupné na internetové adrese: <https://pribor.knihovna.info/>.

Město **Duchcov** leží v Ústeckém kraji, okrese Teplice. Ke konci roku 2017 město evidovalo celkem 8398 obyvatel. Celková rozloha města činí 1540 ha. **Veřejná univerzální knihovna v Duchcově** má tři pobočky na ulicích Osecká, Smetanova, DPS. Knihovna spadá pod odbor školství a kultury města Duchcov. Oficiální webové stránky lze nalézt na internetové adrese: www.knihovnaduchcov.cz.

4.2 Přístupy hodnocení plnění Standardu dobré knihovny

Zhodnocení naplňování Standardu dobré knihovny bude zohledňovat dva přístupy: A) bodovou metodu, která je založena na bodovém subjektivním hodnocení jednotlivých kritérií neboli MODEL 1 a B) metodou TOPSIS, která bude blíže specifikována níže, MODEL 2. Všechny sledované knihovny se zapojily do projektu benchmarking knihoven a tím poskytly ve sledovaném období potřebné informace.

4.2.1 Bodové subjektivní hodnocení kritérií Standardu dobré knihovny – MODEL 1

V tomto modelu se bude jednat o komparativní analýzu. Zohledněny zde budou kritéria jak kvalitativní, tak i kvantitativní. Knihovny budou hodnoceny dle deseti kritérií a jejich naplnění. Bodové ohodnocení se bude pohybovat v rozmezí 1 až 5 bodů za dané kritérium, přičemž se body za jednotlivé sledované období sčítají.

Prvním kritériem se hodnotí týdenní provozní doba knihovny v hodinách. Pro danou kategorii knihoven (knihovny s počtem obyvatel 5 až 10 tisíc obyvatel) je doporučená hodnota týdenní otevírací doby 28 až 40 hodin. Za kritérium první lze získat maximálně 15 bodů. Bodové hodnocení bylo nastaveno následovně:

- méně než 28 hodin týdně = 0 bodů
- 28 až 30 hodin týdně = 1 bod
- 31 až 33 hodin týdně = 2 body
- 34 až 36 hodin týdně = 3 body
- 37 až 39 hodin týdně = 4 body
- 40 a více hodin týdně = 5 bodů

Druhým kritériem je tvorba knihovního fondu, respektive výdaj na jednoho obyvatele obce. Doporučenou hodnotou je 35 Kč až 40 Kč na jednoho obyvatele. Za druhé kritérium lze získat maximálně 15 bodů. Bodové hodnocení bylo nastaveno takto:

- méně než 35 Kč na obyvatele = 0 bodů
- 35 až 36 Kč na obyvatele = 1 bod
- 37 Kč na obyvatele = 2 body
- 38 Kč na obyvatele = 3 body
- 39 Kč na obyvatele = 4 body
- 40 Kč a více na obyvatele = 5 bodů

Třetí kritérium hodnotí umístění knihovny v obci. Doporučenou hodnotou je umístění knihovny v centrální části sídelního útvaru nebo v jeho blízkosti. Docházková vzdálenost by neměla přesáhnout 15 minut pěší chůze či jízdou dopravním prostředkem. Pokud nejsou tato doporučení naplněna, je doporučeno zřízení pobočky knihovny. Za třetí kritérium lze získat maximálně 5 bodů. Bodové hodnocení bylo nastaveno následovně:

- splňuje doporučení – ANO = 5 bodů
- nesplňuje doporučení – NE = 0 bodů

Čtvrté kritérium hodnotí celkovou plochu knihovny určenou pro uživatele. Doporučenou hodnotou je zde 60 m² na 1000 obyvatel obce. Doporučena hodnota pro danou kategorii knihoven (5 až 10 tisíc obyvatel obce) je v rozmezí 300 m² až 600 m². Za čtvrté kritérium lze maximálně získat 15 bodů. Bodové hodnocení bylo určeno následovně:

- 300 až 350 m² = 0 bodů
- 360 až 380 m² = 1 bod
- 390 až 400 m² = 2 body
- 410 až 430 m² = 3 body
- 440 až 460 m² = 4 body
- 470 a více m² = 5 bodů

Pátým kritériem se hodnotí počet studijních míst určených pro uživatele. Pro danou kategorii knihoven je doporučenou hodnotou 20 až 28 studijních míst. Za páté kritérium lze získat maximálně 15 bodů. Bodové hodnocení tohoto kritéria bylo nastaveno takto:

- méně než 20 studijních míst = 0 bodů
- 20 až 21 studijních míst = 1 bod
- 22 až 23 studijních míst = 2 body
- 24 až 25 studijních míst = 3 body
- 26 až 27 studijních míst = 4 body
- 28 a více studijních míst = 5 bodů

Šesté kritérium hodnotí počet veřejně přístupných stanic připojených k internetu určené pro uživatele. Pro danou kategorii knihoven je doporučenou hodnotou 5 až 10 stanic. Za šesté kritérium lze maximálně získat 15 bodů. Bodové hodnocení tohoto kritéria bylo nastaveno následovně:

- Méně než 5 stanic = 0 bodů
- 5 až 6 stanic = 1 bod
- 7 stanic = 2 body
- 8 stanic = 3 body
- 9 stanic = 4 body
- 10 a více stanic = 5 bodů

Sedmým kritériem je skutečnost, zda má knihovna webovou prezentaci. Bodové hodnocení bylo určeno takto: knihovna má webovou prezentaci – ANO = 5 bodů, knihovna nemá webovou

prezentaci – NE = 0 bodů. Pokud webová prezentace knihovny obsahuje také online službu „Ptejte se knihovny“ = + 1 bod. Za sedmé kritérium lze získat maximálně 6 bodů.

Osmé kritérium určuje, zda má knihovna dostupný elektronický katalog knih, tzv. OPAC. OPAC je on-line veřejně přístupný katalog knih, který je využíván zpravidla lidmi, kteří jsou zvyklí vyhledávat přes webový prohlížeč na internetu. Bodové hodnocení bylo nastaveno následovně: má knihovna OPAC – ANO = 5 bodů, nemá OPAC – NE = 0 bodů. Za osmé kritérium lze maximálně získat 5 bodů.

Devátým kritériem se hodnotí zaměstnanci a jejich vzdělávání (v hodinách ročně). Jelikož není možné získat veškeré potřebné informace, bude se zde hodnotit počet zaměstnanců v přepočteném stavu (pracovní hodiny zaměstnance). Za deváté kritérium lze získat maximálně 15 bodů. Bodové hodnocení bylo určeno následovně:

- 2 zaměstnanci = 1 bod
- 3 zaměstnanci = 2 body
- 4 zaměstnanci = 3 body
- 5 zaměstnanců = 4 body
- 6 a více zaměstnanců = 5 bodů

Desáté kritérium by mělo hodnotit spokojenost uživatelů se službami dané knihovny. Jelikož není možné získat relevantní údaje, proto bylo kritériem zvoleno, zda webové stránky knihoven obsahují dotazníkové šetření spokojenosti uživatelů. Bodové hodnocení bylo nastaveno takto: obsahuje dotazníkové šetření – ANO = 5 bodů, neobsahuje dotazníkové šetření – NE = 0 bodů. Za poslední, desáté kritérium lze získat maximálně 5 bodů.

Za uvedené bodové hodnocení všech kritérií bylo možné získat maximálně 111 bodů. Tabulka bodovacího hodnocení je uvedena v příloze č 1 této práce. Níže je uvedena tabulka 4.2, která obsahuje celkový počet dosažených bodů jednotlivých knihoven, procentuální naplnění uvedených kritérií a umístění v souboru knihoven dle procentuálního naplnění kritérií.

Tab 4.2 Výsledky bodového hodnocení kritérií

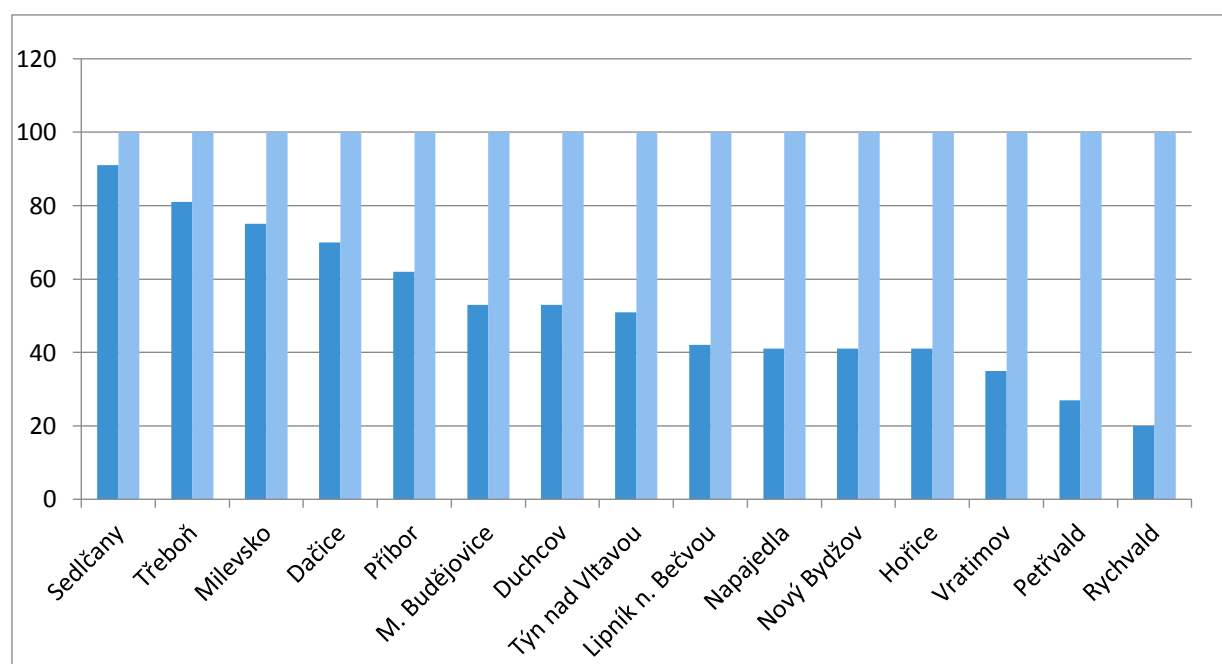
Městská knihovna v obci	Celkový počet dosažených bodů	% naplnění uvedených kritérií	Umístění dle % naplnění kritérií
Dačice	78	70	4.
Lipník nad Bečvou	47	42	9.
Moravské Budějovice	59	53	6.
Napajedla	45	41	10.
Nový Bydžov	45	41	11.
Petřvald	30	27	14.
Rychvald	22	20	15.
Sedlčany	101	91	1.
Vratimov	39	35	13.
Týn nad Vltavou	57	51	8.
Třeboň	90	81	2.
Milevsko	83	75	3.
Hořice	45	41	12.
Příbor	69	62	5.
Duchcov	59	53	7.

Zdroj: vlastní zpracování

Nejvyššího počtu bodů (101 bodů) dosáhla knihovna v Sedlčanech, která na sto procent splnila kritéria číslo 1, 3, 5, 6, 7, 8 a 9. Přitom v Sedlčanech žije zhruba 7200 obyvatel, což je počet obyvatel, který se nachází spíše ve spodní hranici vybraného souboru knihoven v daných obcích. Knihovna v Sedlčanech nezískala žádný bod pouze za kritérium poslední, tzn. že její webová prezentace neobsahuje dotazník k šetření spokojenosti uživatelů knihovny. Městská knihovna v Sedlčanech splnila daná kritéria z 91 %. Velmi uspokojivého bodového hodnocení

dosáhla také knihovna v Třeboni, která získala celkem 90 bodů. Město Třeboň má zhruba 8300 obyvatel, což je o cca 1100 více než obec Sedlčany. Knihovna v Třeboni splnila s plným počtem bodů kritéria číslo 2, 3, 4, 5, 6, 7 a 8, a tím daná kritéria naplnila z 81 %. Jako třetí knihovna s nejvyššími dosaženými body se umístila Městská knihovna v Milevsku. Milevsko má zhruba 8500 obyvatel, což je dokonce o 1300 obyvatel více než obyvatel v Sedlčanech. Plným počtem bodů byla knihovna v Milevsku ohodnocena za kritéria číslo 2, 3, 7, 8 a 9. U knihovny v Milevsku byla kritéria naplněna ze 75 %. Na opačném konci tabulky skončila knihovna v Rychvaldu, která z celkového počtu bodů 111 získala pouze 22 bodů. Plný počet bodů tato knihovna získala pouze za kritéria číslo 3, 7 a 8. Celkově byla u knihovny v Rychvaldu kritéria naplněna jen z 20 %. V Rychvaldu přitom žije zhruba stejný počet obyvatel jako v obci Sedlčany. Další knihovnou s nejnižším počtem bodů je knihovna v Petřvaldu, která z celkového možného bodového hodnocení získala jen 30 bodů, a tím byla kritéria naplněna z 27 %. Plného počtu bodů zde bylo dosaženo stejně jako u předchozí knihovny, za kritéria číslo 3, 7 a 8. Také v obci Petřvald žije přibližně stejné množství lidí jako v Sedlčanech. Ostatní knihovny naplnily kritéria v procentuálním rozmezí 41 až 62 %. V následujícím grafu 4.2 lze vidět procentuální naplnění daných kritérií u všech vybraných městských knihoven.

Graf 4.2 Procentuální výsledky hodnocení dle uvedených kritérií



Zdroj: vlastní zpracování

4.2.2 Hodnocení naplňování Standardu dobré knihovny dle metody TOPSIS – MODEL 2

Metoda TOPSIS (Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution) je metoda založena na výběru nejlepší varianty, která je nejbližší ideální variantě. Přičemž platí, že ideální varianta je charakterizovaná vektorem nejlepších kritériálních hodnot, která je zároveň nejdále od bazální varianty. Bazální varianta je toková varianta, která je představována vektorem nejhorších kritériálních hodnot. Je žádoucí předpokládat, že všechna kritéria jsou maximalizačního typu. Minimalizační kritérium je možno transformovat na maximalizační tím, že nové kritérium bude představovat rozdíl mezi nejvyšší kritériální hodnotou. Například při kritériu jako je cena, lze toto převést na nové kritérium udávající rozdíl ve srovnání s nejvyšší cenou (nejdražší variantou). Takové kritérium již bude svým charakterem kritéria maximalizačním. Metodu TOPSIS lze vyjádřit následovně v několika krocích:

1. Původní kritériální hodnoty y_{ij} se převedou na hodnoty r_{ij} podle vztahu

$$r_{ij} = \frac{y_{ij}}{\left(\sum_{i=1}^n y_{ij}^2\right)^{1/2}}, \quad i = 1, 2, \dots, n, j = 1, 2, \dots, k. \quad (4.1)$$

2. Vypočítají se prvky vážené kritériální matice $W = (w_{ij})$ jako $w_{ij} = v_j r_{ij}$, kde v_j je váha j -tého kritéria.
3. Z jednotlivých prvků matice W se určí ideální varianta s kritériálními hodnotami (H_1, H_2, \dots, H_k) a bazální varianta s hodnotami (D_1, D_2, \dots, D_k) , kde $H_j = \max_i (w_{ij})$ a $D_j = \min_i (w_{ij}), j = 1, 2, \dots, k$.
4. Dále se vypočítají vzdálenosti variant od ideální a bazální varianty dle vztahů

$$d_i^+ = \left[\sum_{j=1}^k (w_{ij} - H_j)^2 \right]^{1/2}, \quad i = 1, 2, \dots, n, \quad (4.2)$$

$$d_i^- = \left[\sum_{j=1}^k (w_{ij} - D_j)^2 \right]^{1/2}, \quad i = 1, 2, \dots, n. \quad (4.3)$$

5. Vypočte se hodnota c_i jako relativní vzdálenost variant od bazální varianty:

$$c_i = \frac{d_i^-}{d_i^- + d_i^+}, \quad i = 1, 2, \dots, n. \quad (4.4)$$

Hodnoty c_i pochází z intervalu $<0, 1>$. Nabývající hodnot 0 pro bazální variantu a 1 pro ideální variantu. Celkového uspořádání lze dosáhnout dle klesajících hodnot ukazatele c_i . (Jablonský, Dlouhý, 2004)

Metoda TOPSIS byla použita pro výpočet stejných kritérií jako v MODELU 1. Do MODELU 2 bylo dosazeno stejných hodnot (bodů) jako v prvním modelu. Poté byla jednotlivým kritériím přidělena váha dle významnosti. Kvantitativním kritériím bylo celkově přiděleno 70 % vah a kvalitativním kritériím bylo určeno 30 % vah. Váhy jednotlivých kritérií lze vidět v Tab 4.3. Předpokládá se maximalizační povaha kritérií. Následně byl proveden výpočet bazální a ideální varianty a vzdálenosti od bazální a ideální varianty a na závěr byl proveden výpočet relativní vzdálenosti od bazální varianty. Kompletní tabulka je dostupná v příloze č 2 této práce.

Tab 4.3 Rozložení vah pro jednotlivá kritéria

Kritéria	Hodnota vah (v %)
Provozní doba	16
Tvorba knih. fondu	15
Umístění knihovny v obci	8
Plocha knihovny	12
Počet studijních míst	9
Počet stanic připojení k internetu	10
Webová prezentace	7
Elektronický katalog OPAC	8
Počet zaměstnanců	8
Měření spokojenosti	7

Zdroj: vlastní zpracování

Jak lze z Tab 4.2 vidět, tak největší váha byla přiřazena kritériu provozní doba knihovny (16 %) a také kritériu tvorba knihovního fondu (15 %). Kritériu plocha knihovny určena pro uživatele byla přiřazena váha 12 %. Následuje kritérium počet stanic připojených k internetu s přidělenými 10 %. Kritériu počet studijních míst byla přidělena váha 9 %. Stejná hodota vah byla přiřazena kritériím elektronický katalog OPAC a počet zaměstnanců knihovny, každému

kritériu 8 %. Nejmenší váha byla přiřazena kritériím webová prezentace knihovny a měření spokojenosti uživatelů s hodnotou 7 %.

Níže je uvedena tabulka 4.4, která uvádí relativní vzdálenost od bazální varianty (c) a celkové umístění jednotlivých knihoven dle metody TOPSIS.

Tab 4.4 Umístění knihoven dle vzdálenosti od bazální varianty

MK v obci	Hodnota (c)	Umístění dle hodnoty (c)
Dačice	0,669	3.
Lipník nad Bečvou	0,345	7.
Moravské Budějovice	0,596	5.
Napajedla	0,295	11.
Nový Bydžov	0,206	14.
Petrvald	0,301	10.
Rychvald	0,167	15.
Sedlčany	0,756	1.
Vratimov	0,272	12.
Týn nad Vltavou	0,318	8.
Třeboň	0,667	4.
Milevsko	0,669	2.
Hořice	0,242	13.
Příbor	0,438	6.
Duchcov	0,308	9.

Zdroj: vlastní zpracování

Hodnota (c) byla vypočtena dle výše uvedeného vzorce (4.4). Nejlepší hodnotou je nejvyšší číslo (blížící se hodnotě 1), a proto se po přidělení vah umístění knihoven změnilo. První místo zůstává stejné i po dosazení hodnot do metody TOPSIS. Druhé místo, a tím i druhou nejvyšší hodnotu dosáhla Městská knihovna Milevsko. Třetí nejvyšší hodnotu získala městská knihovna v Dačicích. Stejně jako se po dosazení do metody TOPSIS nezměnilo první místo, nezměnilo se ani poslední místo, kde skončila Městská knihovna Rychvald. Další knihovnou, které se umístění v tabulce nezměnilo je Městská knihovna Týn nad Vltavou. Předposlední, tedy 14.

místo obsadila knihovna v Novém Bydžově. Je zřejmé, že svou roli v této metodě hrají hlavně váhy přiděleny jednotlivým kritériím.

4.2.3 Shrnutí obou přístupů hodnocení naplňování Standardu dobré knihovny

Následně bude provedeno shrnutí výsledků obou modelů a jejich interpretace. Veškerá data jsou dostupná v tabulkách, které tvoří přílohu č 1 a přílohu č 2, této práce.

Co se umístění knihoven týče, tak v souboru knihoven podle dvou přístupů nejsou výsledky totožné. Jednotlivé umístění knihoven dle obou přístupů zobrazuje Tab 4.5.

Tab 4.5 Výsledky umístění souborů knihoven dle dvou přístupů

Název obce, kde se MK nachází	Umístění dle metody bodovacího hodnocení	Umístění dle metody TOPSIS
Dačice	4.	3.
Lipník nad Bečvou	9.	7.
Moravské Budějovice	6.	5.
Napajedla	10.	11.
Nový Bydžov	11.	14.
Petrvald	14.	10.
Rychvald	15.	15.
Sedlčany	1.	1.
Vratimov	13.	12.
Týn nad Vltavou	8.	8.
Třeboň	2.	4.
Milevsko	3.	2.
Hořice	12.	13.
Příbor	5.	6.
Duchcov	7.	9.

Zdroj: vlastní zpracování

Z výše uvedené Tab 4.4 je patrné, že některé vybrané knihovny si oproti bodovací metody metodou TOPSIS polepšily, jiné si spíše pohoršily. Soubor knihoven lze rozdělit do tří skupin:

- 1) knihovny, které si ani nepolepšily a ani nepohoršily, tudíž jejich umístění se u jednotlivých metod nemění,
- 2) knihovny, které si metodou TOPSIS polepšily a
- 3) knihovny, které se díky přidělení vah a dosazení do metody TOPSIS, v umístění propadly na horší umístění.

Do první skupiny knihoven patří knihovny v obcích Sedlčany, Rychvald a Týn nad Vltavou. Zde byly výsledky vyhodnoceny stejně v obou přístupech, tudíž lze říci, že výsledek je jednoznačný.

Druhou skupinu tvoří knihovny v obcích Dačice, Lipník nad Bečvou, Moravské Budějovice, Petřvald, Vratimov a Milevsko. Zde výsledky obou přístupu již jednoznačné nejsou. Zatímco bodovací subjektivní metodou dosáhly výsledku horších, tak metodou TOPSIS si svá umístění dokázaly polepšit. Je evidentní, že svou roli hraje přidělení vah určitým kritériím, tudíž přidělení menší či větší důležitosti jednotlivých hodnotících kritérií.

Třetí skupinou jsou knihovny, které se po přidělení vah jednotlivým kritériím, ve svém umístění v souboru knihoven propadly z vyššího umístění na nižší. Skupinu tvoří městské knihovny v obcích Napajedla, Nový Bydžov, Třeboň, Hořice, Příbor a Duchcov. Metodou bodovacího hodnocení kritérií sice získaly tyto knihovny uspokojivějšího výsledku, ale s přihlédnutím k váhám jednotlivých kritérií došlo k propadu v tabulce umístění, tudíž tyto knihovny dosahují lepších výsledků v kritériích, kterým není přidělena příliš vysoká důležitost.

Jak je z výsledku patrné, nejsou výsledky hodnocení vždy stejné a záleží na postupu hodnocení a na kritériích hodnocení, respektive záleží na použité metodě. Ne malou vypovídací hodnotu má také procentuální naplňování uvedených kritérií. Tento ukazatel je zobrazen v následující Tab 4.6.

Tab 4.6 Naplňování uvedených kritérií v procentuálním vyjádření

Městská knihovna v obci	Výsledky naplňování kritérií dle bodovací metody (v %)	Výsledky naplňování kritérií dle metody TOPSIS (v %)
Dačice	70	66,9
Lipník nad Bečvou	42	34,5
Moravské Budějovice	53	59,6
Napajedla	41	29,5
Nový Bydžov	41	20,6
Petrvald	27	30,1
Rychvald	20	16,7
Sedlčany	91	75,6
Vratimov	35	27,2
Týn nad Vltavou	51	31,8
Třeboň	81	66,7
Milevsko	75	66,9
Hořice	41	24,2
Příbor	62	43,8
Duchcov	53	30,8

Zdroj: vlastní zpracování

Jak lze ve výše uvedené tabulce vidět, tak ani jedna z knihoven nenaplnuje kritéria na 100 %. Nejideálnějších hodnot (91 % v bodovací metodě a 75,6 % dle TOPSIS) dosahuje knihovna v Sedlčanech, v obou přístupech.

Dalšími knihovnami s uspokojivými výsledky jsou knihovny v obcích Třeboň, Milevsko a Dačice. Knihovna v Třeboni dosáhla u bodovací metody 81 %, ale u metody TOPSIS podstatně méně, a to 66,7 %. Knihovna v Milevsku dosáhla 75 % dle bodovací metody a 66,9 % dle metody TOPSIS (což je stejně jako knihovna v Dačicích – viz níže). Oproti tomu knihovna v Dačicích dosáhla u bodovací metody 70 % úspěšnosti a u metody TOPSIS 66,9 %, což je o 0,2 % více než jakého výsledku dosáhla knihovna v Třeboni dle TOPSIS.

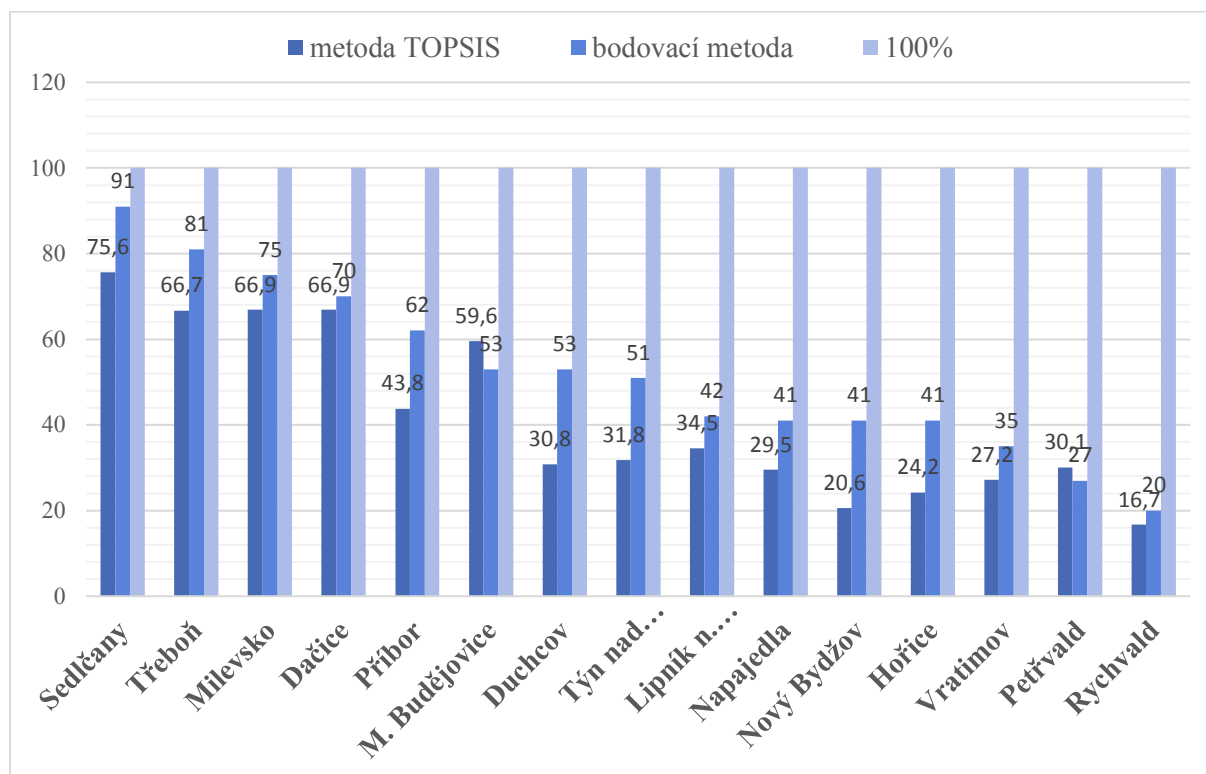
Uspokojivého výsledku bylo dosaženo také u knihovny v obci Příbor, která získala u bodovací metody 62 % úspěšnosti. Tato knihovna však u metody TOPSIS dosáhla podstatně menších hodnot (43,8 %) a propadla se pod hranici 50 % úspěšnosti. U bodovací metody docílily další dvě knihovny stejného výsledku, a to 53 %. Jedná se o knihovny v obcích Moravské Budějovice a Duchcov. Pokud ovšem tyto dvě knihovny porovnáme dle metody TOPSIS, tak lepších výsledku jednoznačně docílila knihovna v Moravských Budějovicích, která dle této metody získala 59,6 % úspěšnosti, zatímco knihovně v Duchcově se hodnoty propadly na pouhých 30,8 %. U bodovací metody se ještě těsně nad hranicí 50 % úspěšnosti dostala knihovna v obci Týn nad Vltavou, ale u metody TOPSIS dosáhla už jen 31,8 %.

Hodnot pod 50 % úspěšnosti se dostalo hned několik knihoven z celého souboru 15 knihoven. Pojednává se o knihovny v obcích Lipník nad Bečvou, Napajedla, Nový Bydžov, Hořice, Vratimov, Petřvald a Rychvald.

Z uvedených knihoven nejhorších výsledků dosáhla knihovna v Rychvaldu, která získala dle bodovací metody 20 % a dle metody TOPSIS jen 16,7 % úspěšnosti. Jak je z výsledku patrné, tak knihovna v Rychvaldu nenaplnuje standardy téměř vůbec, resp. naplňuje jen v několika málo kritériích. Knihovna v Petřvaldu dosáhla obdobných výsledků u bodovací metody, a to 27 %, ale dle metody TOPSIS si polepšila na 30,1 %. Městská knihovna ve Vratimově docílila hodnot 35 % dle bodovací metody a dle metody TOPSIS jen 27,2 %. Stejných hodnot (41 %) dle bodovací metody dosáhly hned tři knihovny v obcích Napajedla, Nový Bydžov a Hořice. Podle metody TOPSIS se však výsledky různí. Nejvíce procentuálních bodů dle metody TOPSIS dosáhla knihovna v Napajedlech (29,5 %), další v pořadí je knihovna v Hořicích (24,2 %) a nakonec knihovna v Novém Bydžově (20,6 %). Knihovna v obci Lipník nad Bečvou dosáhla dle bodovací metody o jeden procentuální bod více 42 % a dle druhé metody TOPSIS 34,5 %.

Naplňování Standardu dobré knihovny dle procentuálních bodů obou přístupů zobrazuje následující graf 4.3, kde jsou knihovny seřazeny dle úspěšnosti.

Graf 4.3 Naplňování Standardu dobré knihovny dle procentuálních bodů obou přístupů



Zdroj: vlastní zpracování

4.2.4 Shrnutí, doporučení

Kupodivu ani jedna ze zkoumaných knihoven nenaplnuje uvedené standardy se 100 % úspěšnosti. Co se provozní doby týče, tak jen jediná knihovna v Sedlčanech dosáhla plného počtu přidělovaných bodů a tři knihovny v obcích Duchcov, Vratimov a Petřvald nedosáhly ani jednoho bodu, tzn. nesplňují minimální doporučené hodnoty dle standardu. Při hodnocení tvorby knihovního fondu dosáhly plného počtu bodů knihovny v Moravských Budějovicích, Třeboni a Milevsku. Žádný bod neobdržely knihovny v Napajedlech, Novém Bydžově, Rychvaldu, Vratimově, Týně nad Vltavou, Hořicích a Příboru, tzn. že nesplňují minimální kritéria standardu. Co se umístění knihoven v obcích týče, tak toto kritérium všechny knihovny splňují na 100 %. Kritérium plocha knihoven určena pro uživatele nesplňují knihovny v obcích Dačice, Lipník nad Bečvou, Moravské Budějovice, Napajedla, Nový Bydžov, Petřvald a Rychvald. Kritérium počet studijních míst dle standardu nesplňuje jen knihovna v Petřvaldě. Pod limitem standardu se nachází knihovny v obcích Petřvald a Rychvald při hodnocení kritéria počtu stanic připojených k internetu. Webovou prezentaci disponují všechny zkoumané knihovny, ale jen jedna z nich disponuje také online službou „ptejte se knihovny“. Elektronickým katalogem OPAC jsou vybaveny všechny knihovny z uvedeného souboru. Pod

limitem standardu v kritériu počet zaměstnanců se nachází pouze knihovna v obci Rychvald. Při hodnocení kritéria měření spokojenosti uživatelů bylo zjištěno, že jen tři knihovny z celého souboru disponují na svých webových stránkách dotazníkovým šetřením.

Z výše uvedeného textu je patrné, že knihovny nevyužívají možnosti zveřejnění dotazníkového šetření na svých webových stránkách. Proto by bylo dobré tento problém zařadit mezi doporučení. Je velice důležité, jak je veřejnost spokojena se službami v dané instituci, hlavně pokud jsou služby hrazeny z veřejných prostředků. Dotazníkové šetření by mohlo být nápomocné při identifikování problému dané knihovny v poskytování svých služeb. Ale také by mohlo být nápomocné při stanovení priorit a identifikaci žádaných služeb v dané lokalitě, zlepšení dostupnosti apod. Jako nedostačující se ukázala také plocha knihoven určená pro uživatele. Toto kritérium nesplňuje sedm knihoven. Je na zvážení každé instituce, či obce, zda je v jejich silách a v zájmu veřejnosti zvětšit svou plochu knihovny. Zlepšit toto kritérium není pro knihovny jednoduchá záležitost, ale pokud existuje zájem, není to problém nesplnitelný.

Každá knihovna by měla brát v zřetel potřeby místní komunity. Jako doporučení lze uvést, sledování celosvětových trendů a přizpůsobení se rychle se vyvíjející elektronizované době.

5 ZÁVĚR

V současné době se ekonomika celosvětově nachází ve velmi příznivé situaci. Ekonomika většiny zemí roste a nabízí se otázka, zda se progresivita ekonomiky projeví v množství a kvalitě veřejných služeb, potažmo knihovnických služeb. Bohužel se většina ukazatelů hodnotí ex post, jelikož pro hodnocení ex ante nemají poskytovatelé či garanti služeb dostatek informací a údajů. Přičemž právě hodnocení ex ante by mohlo být pro poskytovatelé velmi přínosné, a tím by se veřejné služby mohli lépe přizpůsobovat a zkvalitňovat. I tato práce hodnotí ukazatelé ex post.

Diplomová práce se zabývala hodnocením naplňování Standardu dobré knihovny v podmínkách 15 městských knihoven s obsluhovanou populací 6800 až 8800 obyvatel. Cílem práce bylo zhodnocení stavu naplňování uvedeného standardu v jednotlivých knihovnách, dle deseti kritérií, za období let 2014 až 2016. Na základě zjištěných výsledků analýz si ověřit jednotlivé hypotézy, které byly stanoveny v úvodu této práce.

První hypotéza předpokládala, že **70 % zkoumaných městských knihoven odpovídá v plném rozsahu stanoveným standardům knihoven**. Z uvedených výsledků je patrné, že první hypotéza se nenaplnila. Jen jediná knihovna z celého souboru se blížila naplnění v plném rozsahu, a to Městská knihovna Sedlčany, z 91 % naplnění kritérií dle bodovací metody a ze 75,6 % dle metody TOPSIS. Jako druhá nejlepší knihovna se ukázala knihovna v obci Třeboň, z 81 % naplnění dle bodovací metody a 66,7 % dle metody TOPSIS. Jako nejhorší knihovna, z nejhoršími výsledky byla vyhodnocena knihovna v Rychvaldu, která dosáhla pouhých 20 % naplnění kritérií dle bodovací metody a 16 % dle metody TOPSIS. Knihovna v Rychvaldu je celkově pod minimálním doporučeným limitem standardu hned v několika kritériích. Jedná se o kritéria číslo 2, 4, 6, 9 a 10. Ne moc příznivé výsledky se ukázaly také u knihoven v obcích Petřvald a Vratimov. Knihovna v Petřvaldě dosáhla u bodovací metody jen 27 % naplnění kritérií a u metody TOPSIS si polepšila na 30,1 %. Knihovna ve Vratimově dospěla k výsledkům z bodovací metody 35 % a z TOPSIS 27,1 %.

Druhá hypotéza předpokládala, že **dle metody TOPSIS se na prvních třech místech umístí knihovny v obcích s nejvyšším počtem obyvatel dané obce**. Na prvních třech místech dle metody TOPSIS se umístily knihovny v obcích Sedlčany, Milevsko a Dačice. Městská knihovna Sedlčany obsluhuje populaci s velikostí cca 7300 obyvatel, Městská knihovna v Milevsku má obsluhovanou populaci ve výši 8600 obyvatel a Městská knihovna v Dačicích obsluhuje populaci velikosti 7500 obyvatel. Jelikož tato práce zkoumá knihovny

s obsluhovanou populací 6800 až 8800 obyvatel, tak nelze hypotézu potvrdit. Jediná knihovna v Milevsku se dá zařadit do knihoven s největším počtem obsluhované populace. Pokud by se měla hypotéza druhá potvrdit, musely by se na prvních příčkách dle metody TOPSIS umístit knihovny v obcích Milevsko, Příbor a Duchcov.

Jedním z nejvýznamnějších ukazatelů kvality poskytovaných služeb v knihovnictví je míra spokojenosti občanů. Tento ukazatel se řadí mezi ex ante ukazatele, jelikož na základě výsledků lze dopředu určit vývoj a potřeby místní společnosti. Proto průzkumy veřejného mínění představují důležitý nástroj pro získávání zpětné vazby od uživatelů, pro další zkvalitňování knihovnických či veřejných služeb. V této práci se však díky analýze ukázalo, že jen tři knihovny z celého souboru 15 knihoven provádí průzkum veřejného mínění za pomoci dotazníkového šetření. Dotazníkové šetření na svém webu provádí pouze knihovny v obcích Dačice, Lipník nad Bečvou a Vratimov.

Za zmínku určitě stojí fakt, že knihovny se stále snaží držet trend doby a přizpůsobovat se tomuto trendu. V dnešní době se ve všech knihovnách provádí spousta kulturních, naučných i osvětových akcí, jak pro děti, tak i pro dospělé či seniory. Z webových prezentací a z vlastní zkušenosti se dá říci, že dnešní knihovny jsou pro občany útulnější a lépe vybaveny nežli před několika lety. I přesto musím podotknout, že celkově výsledky analýzy skončily pod úrovní mého očekávání. Dle mého mínění je uspokojivým výsledkem naplnění kritérií na více než 50 %. Takového výsledku v této analýze dosahuje pouze 8 knihoven ze souboru 15 knihoven.

V podstatě záleží pouze na poskytovatelích, resp. na garantech knihovnických služeb, zda své služby budou ochotni zkvalitnit, tudíž investovat veřejné finanční prostředky do této oblasti.

Seznam použité literatury

a) Odborné knihy

- [1] DOOREN, W., G. BOUCKAERT and J. HALLIGAN. *Performance Management in the Public Sector*. New York: Routledge, 2010. ISBN 978-0415-37104-9.
- [2] HALÁSEK, Dušan. *Standardizace veřejných služeb*. Vyd. 1 Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, Ekonomická fakulta, 2004, 152 s. ISBN: 8024806851.
- [3] VRABKOVÁ, Iveta a kol. *Příspěvkové organizace: postavení, úkoly a technická efektivnost*, 1. vydání. Ostrava: VŠB-TU Ostrava, 2017, 208 s. ISBN: 978-80-248-4028-4.
- [4] STEJSKAL, Jan a kolektiv: *Měření hodnoty veřejných služeb (na příkladu veřejných knihoven)*, Praha: Wolters Kluwer ČR, a.s., Praha: 2013. 206 s. ISBN: 978-80-7478-412-5.
- [5] OCHRANA, František. *Veřejné služby – jejich poskytování, zadávání a hodnocení: teorie a metodika poptávkového způsobu poskytování veřejných služeb na úrovni municipalit*. Vyd. 1. Praha: Ekopress, 2007, 167 s. ISBN: 978-808-6929-316.
- [6] SLAVÍK, Jakub. *Marketing a strategické řízení ve veřejných službách*, Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, a.s. 2014, 192 s. ISBN: 978-80-247-4819-1.
- [7] ŘEHÁK, Tomáš a kolektiv. *Neocenitelné služby knihovny a jak je ocenit*. Vyd. 1 Praha: Wolters Kluwer ČR, 2013, 104 s. ISBN 978-80-7478-413-2.
- [8] JABLONSKÝ, Josef a Martin DLOUHÝ. *Modely hodnocení efektivnosti produkčních jednotek*. Praha: Professional Publishing, 2004. 183 s. ISBN 80-86419-49-5.

b) Elektronické dokumenty a ostatní

- [9] Zákon č. 257 ze dne 25. 7. 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). In: Sbírka zákonů České republiky. 2001. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=257/2001&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy.
ISSN 591-449098-14

- [10] Usnesení vlády České republiky č. 164 ze dne 20. února 2002 k návrhu věcného záměru zákona o standardizaci vybraných veřejných služeb. [online]. ALBATROS [8.5.2018].

Dostupné také z:
https://albatros.odok.cz/usneseni/usneseni_webtest.nsf/0/C8F5BDC73AC98043C12571B6006D5973

[11] NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY. NK: Směrnice IFLA, *Služby veřejných knihoven*, Praha: 2012, 203 s. ISBN: 978-80-7050-620-2, Dostupné také z:
<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-cs.pdf>

[12] NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY. NK: *Metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky*, [online]. NK [11.5.2018]. Dostupné z:
http://ipk.nkp.cz/docs/VKIS/MK_standard_VKIS_2011.pdf

[13] TESAŘOVÁ, Šárka. *Proces standardizace veřejných služeb v České republice*. Praha, 2012. Diplomová práce. Vysoká škola ekonomická v Praze, Fakulta managementu v Jindřichově Hradci. Dostupné také z:
https://vskp.vse.cz/34245_proces_standardizace_verejnych_sluzeb_v%C2%A0cr

[14] PILLEROVÁ, Vladana. *Standardy veřejných knihovnických a informačních služeb (VIKS): nástroj pro jejich vyhodnocování*. In: Knihovna plus, roč. 3, číslo 1-2, 2007, [20.3.2018]. ISSN: 1801-5948. Dostupné z:
<http://oldknihovna.nkp.cz/knihovnaplus71/piller.htm>

[15] MINISTERSTVO KULTURY, MK. *Metodický pokyn Ministerstva kultury k zajištění výkonu regionálních funkcí knihoven a jejich koordinaci na území ČR*. [online]. MK [18.5.2018]. Dostupné z: <http://ipk.nkp.cz/programy-podpory/regionalni-funkce-verejnych-knihoven/metodicky-pokyn-ministerstva-kultury-k-zajisteni-vykonu-regionalnich-funkci-knihoven-a-jejich-koordinaci-na-uzemi-cr>

[16] NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY. *Přehled vybraných ukazatelů některých sítí knihoven v ČR (od r. 1993)*, [online]. NK [10.5.2018]. Dostupné z:
http://ipk.nkp.cz/statistika-pruzkumy-dokumenty/statistiky/prehled-vybranych-ukazatelu-nekterych-siti-knihoven-v-cr-od-r.-1993#VK02_2010

- [17] NÁRODNÍ INFORMAČNÍ A PORADENSKÉ STŘEDISKO PRO KULTURU, NIPOS. *Statistika kultury*. [online]. NIPOS [18.5.2018]. Dostupné z: <http://www.nipos-mk.cz/?cat=88>
- [18] SEMRADOVÁ, Eva. *Dobré podmínky pro dobré knihovny*. Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové [online]. 2011, roč. 21, č. 4, sekce: Okénko do světa [5.4.2018]. Dostupné z: <https://www.svkhk.cz/Pro-knihovny/Zpravodaj-U-nas/Clanek.aspx?id=20110423>
- [19] Portál o českých knihovnách. *Systém knihoven v ČR*, [online]. KNIHOVNY.CZ, [8.2.2018]. Dostupné z: <http://archiv.knihovny.cz/co-to-je-knihovna/system-knihoven-v-cr>
- [20] SEMRADOVÁ, Eva. *Spokojenost uživatelů nemusí zřizovatelům stačit*. U nás: knihovnicko-informační zpravodaj Královehradeckého kraje [online]. 2016, roč. 26, č. 2, [15.4.2018]. ISSN 0862-9366. Dostupné z: <https://www.svkhk.cz/Pro-knihovny/Zpravodaj-U-nas/Clanek.aspx?id=20160215>
- [21] Usnesení vlády České republiky č. 164 ze dne 20. února 2002 k návrhu věcného záměru zákona o standardizaci vybraných veřejných služeb [online]. Dostupné z: https://albatros.odok.cz/usneseni/usneseni_webtest.nsf/0/C8F5BDC73AC98043C12571B6006D5973
- [22] E-portál územních samospráv: ePUSA: *Statistika obcí*. Vše o území [online]. ePUSA [25.4.2018]. Dostupné z: <https://www.epusa.cz/index.php>
- [23] Městská knihovna Dačice. MK DAČICE: *Hlavní stránka* [online]. MK Dačice [25.5.2018]. Dostupné z: <http://www.mkdac.cz/>
- [24] Městská knihovna Lipník nad Bečvou. MK LIPNÍK NAD BEČVOU: *Historie knihovny* [online]. MK Lipník nad Bečvou [25.5.2018]. Dostupné z: <https://www.mek-lipniknb.cz/historie-knihovny/>
- [25] Městská knihovna Moravské Budějovice. MK MORAVSKÉ BUDĚJOVICE: *O knihovně* [online]. MK Moravské Budějovice [25.5.2018]. Dostupné z: <http://www.knihovnamb.cz/o-nbsp-knihovne/ms-1042/p1=1042>
- [26] Knihovna Boženy Benešové Napajedla. MK NAPAJEDLA: *Historie knihovny* [online]. MK Napajedla [25.5.2018]. Dostupné z: <https://knihovna.napajedla.cz/cz/historie-knihovny>

- [27] Městská knihovna Nový Bydžov. OBEC NOVÝ BYDŽOV: *Městská knihovna, klub Mekka a TIC Nový Bydžov* [online]. MK Nový Bydžov [25.5.2018]. Dostupné z: <http://www.novybydzov.cz/knihovna.asp>
- [28] Městská knihovna Petřvald. MĚSTO PETŘVALD: *O nás – knihovna v proměnách času* [online]. MK Petřvald [26.5.2018]. Dostupné z: <https://mesto-petrvald-knihovna.webnode.cz/knihovna-v-promenach-casu/>
- [29] Městská knihovna Rychvald. MK RYCHVALD: *Historie* [online]. MK Rychvald [26.5.2018]. Dostupné z: <https://rychvald.knihovna.info/?menu=2273>
- [30] Městská knihovna Sedlčany. MK SEDLČANY: *Historie* [online]. MK Sedlčany [26.5.2018]. Dostupné z: <http://www.knihovna-se.cz/>
- [31] Městská knihovna Vratimov. MK VRATIMOV: *Historie knihovny* [online]. MK Vratimov [26.5.2018]. Dostupné z: <http://www.knihovna-vratimov.cz/historie-knihovny>
- [32] Městská knihovna Týn nad Vltavou. MĚSTO TÝN NAD VLTAVOU: *O nás* [online]. Městské centrum kultury a vzdělávání [26.5.2018]. Dostupné z: <http://www.kulturatyn.cz/page/6508/o-nas>
- [33] Městská knihovna Třeboň. MK TŘEBOŇ: *O knihovně* [online]. MK Třeboň [26.5.2018]. Dostupné z: <https://www.knihovnatrebon.cz/o-knihovne/>
- [34] Městská knihovna v Milevsku. MK MILEVSKO: *O knihovně, historie* [online]. MK v Milevsku [26.5.2018]. Dostupné z: <https://www.knihmil.cz/o-knihovne-2/>
- [35] Městská knihovna Hořice. MK HOŘICE: *Historie* [online]. MK Hořice [26.5.2018]. Dostupné z: <http://knihovna.horice.org/index.php?pid=4>
- [36] Městská knihovna Příbor. MK PŘÍBOR: *Historie* [online]. MK Příbor [26.5.2018]. Dostupné z: <https://pribor.knihovna.info/?menu=29>
- [37] Městská knihovna Duchcov. MK DUCHCOV: *Historie* [online]. MK Duchcov [26.5.2018]. Dostupné z: <http://www.knihovnaduchcov.cz/historie.html>

Seznam zkratk

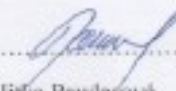
MK	městská knihovna
OPAC	on-line veřejně přístupný knižní katalog
ZŠ	základní škola

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 29.6.2018


Bc. Jitka Pawlasová

Seznam příloh

Příloha č. 1 Tabulka bodovacího hodnocení jednotlivých městských knihoven

Příloha č. 2 Tabulka hodnocení jednotlivých městských knihoven dle metody TOPSIS

Příloha č. 1 Tabulka bodovacího hodnocení jednotlivých městských knihoven

	Provozní doba		Tvorba knihovního fondu		Umístění knihovny		Plocha knihovny pro uživatele		Počet studijních míst	
	2014/2015/2016	Body	2014/2015/2016	Body	splňuje: ano/ne	Body	2014/2015/2016	Body	2014/2015/2016	Body
Dačice	34/34/34	9	38/41/36	9	ano	5	350/350/350	0	30/30/30	15
Lipník nad Bečvou	28/28/28	3	51/30/27	5	ano	5	310/310/310	0	18/20/25	4
Moravské Budějovice	34/34/34	9	40/42/41	15	ano	5	325/325/325	0	20/20/20	3
Napajedla	31/31/31	6	25/30/26	0	ano	5	250/250/250	0	30/30/30	15
Nový Bydžov	28/28/28	3	26/33/34	0	ano	5	232/232/232	0	29/29/29	15
Petřvald	27/27/27	0	44/39/38	12	ano	5	237/237/237	0	10/10/10	0
Rychvald	28/28/32	4	16/21/21	0	ano	5	145/145/145	0	21/21/21	3
Sedlčany	41/41/41	15	36/40/40	11	ano	5	518/518/518	15	57/57/57	15
Vratimov	25/25/25	0	21/22/21	0	ano	5	138/138/138	0	22/22/23	6
Týn nad Vltavou	31/31/31	6	31/27/25	0	ano	5	483/483/483	15	30/30/39	15
Třeboň	36/36/36	9	47/43/40	15	ano	5	603/603/603	15	88/88/53	15
Milevsko	38/36/36	10	88/68/49	15	ano	5	635/635/414	13	21/21/16	2
Hořice	28/28/28	3	29/31/33	0	ano	5	244/244/264	0	30/30/30	15
Příbor	32/32/32	6	34/34/33	0	ano	5	456/456/456	12	50/50/50	15
Duchcov	25/25/25	0	34/36/35	2	ano	5	289/289/289	0	34/63/63	15

Stanice připojení k internetu		Webová prezentace		Má knihovna OPAC		Počet zaměstnanců		Měření spokojenosti uživatelů	
2014/2015/2016	Body	ano / ne	Body	ano / ne	Body	2014/2015/2016	Body	ano / ne	Body
10/10/11	15	ANO	6	ANO	5	6/3,53/3,53	9	ANO	5
7/7/7	6	ANO	5	ANO	5	4,9/4,5/4,85	9	ANO	5
8/7/8	8	ANO	5	ANO	5	4/4/4	9	NE	0
5/5/5	3	ANO	5	ANO	5	3/3/3	6	NE	0
7/7/7	6	ANO	5	ANO	5	3/3/3	6	NE	0
4/3/4	0	ANO	5	ANO	5	2/2/2	3	NE	0
3/3/3	0	ANO	5	ANO	5	1,57/1,57/1,57	0	NE	0
10/10/10	15	ANO	5	ANO	5	6,75/6,75/6,75	15	NE	0
8/8/8	9	ANO	5	ANO	5	2,37/3,21/2,91	4	ANO	5
6/6/6	3	ANO	5	ANO	5	2/2/2	3	NE	0
14/12/12	15	ANO	5	ANO	5	3,8/3,7/3,8	6	NE	0
10/9/9	13	ANO	5	ANO	5	7,5/7/7,5	15	NE	0
7/7/7	6	ANO	5	ANO	5	3/3,8/3,8	6	NE	0
10/10/10	15	ANO	5	ANO	5	3/3/3	6	NE	0
12/11/11	15	ANO	5	ANO	5	5/5/5	12	NE	0

Příloha č. 2 Tabulka hodnocení jednotlivých městských knihoven dle metody TOPSIS

Kritéria →	provozní doba	tvorba knih. fonde	umístění knihovny	plocha knihovny pro uživatele	počet studijních míst	počet stanic připojených k internetu	webová prezentace knihovny	elektronický katalog OPAC	počet zaměstnanců	měření spokojenosti uživatelů	d+	d-	c	Pořadí umístění dle TOPSIS
MK v obci ↓														
Dačice	9	9	5	0	15	15	6	5	9	5	0,047	0,095	0,669	3.
Lipník nad Bečvou	3	5	5	0	4	6	5	5	9	5	0,108	0,057	0,345	7.
M. Budějovice	9	15	5	0	3	8	5	5	9	0	0,063	0,093	0,596	5.
Napajedla	6	0	5	0	15	3	5	5	6	0	0,117	0,049	0,295	11.
Nový Bydžov	3	0	5	0	15	6	5	5	6	0	0,126	0,04	0,206	14.
Petřvald	0	12	5	0	0	0	5	5	3	0	0,128	0,055	0,301	10.
Rychvald	4	0	5	0	3	0	5	5	0	0	0,125	0,025	0,167	15.
Sedlčany	15	11	5	15	15	15	5	5	15	0	0,043	0,133	0,756	1.
Vratimov	0	0	5	0	6	9	5	5	4	5	0,131	0,049	0,272	12.
Týn nad Vltavou	6	0	5	15	15	3	5	5	3	0	0,159	0,074	0,318	8.
Třeboň	9	15	5	15	15	15	5	5	6	0	0,058	0,116	0,667	4.
Milevsko	10	15	5	13	2	13	5	5	15	0	0,057	0,115	0,669	2.
Hořice	3	0	5	0	15	6	5	5	6	0	0,126	0,04	0,242	13.
Příbor	6	0	5	12	15	15	5	5	6	0	0,099	0,077	0,438	6.
Duchcov	0	2	5	0	15	15	5	5	12	0	0,128	0,057	0,308	9.
váhy	0,16	0,15	0,08	0,12	0,09	0,1	0,07	0,08	0,08	0,07				
povaha	max	max	max	max	max	max	max	max	max	max				
$\sqrt{\Sigma y^2}$	26,81	32,4	19,36	31,43	45,81	39,56	19,65	19,36	32,42	8,66				
H	0,09	0,069	0,021	0,057	0,029	0,038	0,021	0,021	0,037	0,04				
D	0	0	0,021	0	0	0	0,018	0,021	0	0				